



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

INGENIERÍA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

INGENIERA EN GESTIÓN DE GOBIERNOS SECCIONALES

TEMA:

ESTRATEGIAS PARA EL COBRO DE LOS TRIBUTOS EN LA JEFATURA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA.

AUTOR:

GARCÍA SUÁREZ LELIA FLORIDALVA

ORELLANA - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente Trabajo de Titulación ha sido desarrollado por la Sra. Lelia Floridalva García Suárez, quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autorizada su presentación.

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Wilson Antonio Velasteguí Ojeda
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

CERTIFICADO DE AUTENTICIDAD

Yo, Lelia Floridalva García Suárez, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, xx de xxxxxx de 2016

Lelia Floridalva García Suárez
C.C. 1712477213

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado a Dios ya que gracias a el he logrado concluir mi carrera, a mis padres y hermanos quienes han creído en mi siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo, a todos ellos dedico el presente trabajo, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de mis objetivos.

También la dedico a mi hijo Javier Alejandro quien me sostiene en el día a día, por ser mi fuente de motivación e inspiración para nunca rendirme en mis estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Lelia Floridalva García Suárez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme, guiarme a lo largo de mi vida y haberme dado la fortaleza para seguir adelante brindándome una vida llena de aprendizaje en base al amor, entusiasmo, dedicación, esfuerzo y sacrificio; para alcanzar mi meta.

A mi prestigiosa Universidad “ESPOCH” y a todos mis docentes que durante el tiempo de estudios orientaron con paciencia, dedicación sus amplios conocimientos y experiencias, y supieron en mí, encaminar y forjar el deseo de superación y aprendizaje, alcanzando nuevos conocimientos en beneficio personal para el servicio de la comunidad.

A mi Director Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido y Miembro Ing. Wilson Antonio Velastegui Ojeda por su asesoramiento y compromiso para la conclusión de este trabajo. A mis compañeros que durante estos años de estudios estuvieron siempre apoyándome, sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas para que este sueño se haga realidad.

Gracias a todos.

Lelia Floridalva García Suárez

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del Tribunal	ii
Certificado de Autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenido	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	x
Índice de Anexos	xi
Resumen Ejecutivo	xii
Summary	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del problema	4
1.1.2 Delimitación del problema	4
1.2 JUSTIFICACIÓN	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8
2.2.1 Administración	8
2.2.1.1 Administración Pública	8
2.2.1.2 Funciones de la administración pública	8
2.2.1.3 Servicios Públicos	10
2.2.2 La Administración financiera en materia tributaria	10
2.2.2.1 Facultades de la Administración Financiera	11
2.2.3 Legislación Municipal	13
2.2.3.1 Leyes y Normatividad	13

2.2.3.2	Ordenanzas Municipales	16
2.2.3.3	Ingresos Municipales	17
2.2.3.4	Ingresos No Tributarios	25
2.2.3.5	Impuestos Municipales	25
2.2.3.6	Clase de Impuestos Municipales.....	25
2.2.4	Las Cobranzas	28
2.2.4.1	Diferentes Formas de Cobro	29
2.2.4.2	Políticas de Cobranza.....	30
2.3	IDEA A DEFENDER	31
2.3.1	Idea General	31
2.3.2	Ideas Específicas.....	31
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		32
3.1	MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	33
3.3.1	Población	33
3.3.2	Muestra	34
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	34
3.4.1	Métodos de Investigación	34
3.4.2	Técnicas de investigación	35
3.4.3	Instrumentos.....	35
3.5	PROCEDIMIENTO Y PRESENTACION DE RESULTADOS.....	36
3.5.1	Análisis de los Resultados	36
3.5	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	49
3.6.1	Estado Actual de sus Entornos.....	49
3.6.2	Entorno Político	49
3.6.3	Entorno Económico	50
3.6.4	Entorno Legal	51
3.6.5	Entorno Tecnológico.....	51
3.6.6	Diagnóstico FODA	51
3.6.7	Factores Estratégicos	54
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		55
4.1	TITULO	55

4.2	CONTENIDO DE LA PROPUESTA.....	55
4.2.1	Generalidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.....	55
4.2.1.1	Descripción General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana	55
4.2.1.2	Misión GAD Municipal Francisco de Orellana.....	56
4.2.1.3	Visión GAD Municipal Francisco de Orellana.....	56
4.2.1.4	Ubicación y Área	57
4.2.1.4	Competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.....	58
4.2.2	La Administración De La Jefatura de Avalúos y Catastros del GAD Municipal Francisco de Orellana	59
4.2.2.1	Organización Estructural de la Jefatura de Avalúos y Catastros	60
4.2.2.2	Atribuciones y Responsabilidades del Jefe de Avalúos y Catastros.....	60
4.2.2.3	Atribuciones y Responsabilidades Asesora Jurídica	62
4.2.2.4	Atribuciones y Responsabilidades Secretaria de la Jefatura de Avalúos y Catastros.....	62
4.2.2.5	Atribuciones y Responsabilidades del Técnico de Planificación	62
4.2.2.6	Atribuciones y Responsabilidades Técnico de Campo.....	63
4.2.2.7	Atribuciones y Responsabilidades de la Secretaria de Terrenos	63
4.2.2.8	Atribuciones y Responsabilidades de la Secretaria de Apoyo.....	63
4.2.3	Antecedentes de la Propuesta	64
4.2.4	Justificación	64
4.2.5	Objetivos de la Propuesta	65
4.2.6	Plan de Acción	65
4.2.6.1	Planteamiento de Estrategias	65
	CONCLUSIONES	82
	RECOMENDACIONES.....	83
	BIBLIOGRAFÍA	84
	ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Impuestos.....	17
Tabla 2: Tasas	23
Tabla 3: Contribuciones Especiales de Mejoras	24
Tabla 4: Población de los funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros del GADMFO.	33
Tabla 5: Listado de Catastros.....	37
Tabla 6: Alimentación de los sistemas de cálculos de otros impuestos.....	38
Tabla 7: Formas de agregar información	39
Tabla 8: Información que se recoge del sistema de catastro.....	40
Tabla 9: Mejoras en los sistemas de cobranzas y recaudación de los impuestos prediales en el GAD Municipal Francisco de Orellana.....	41
Tabla 10: Capacitación del Personal De Tesorería	42
Tabla 11: Gestión de la Municipalidad para el Cobro de Impuestos	44
Tabla 12: Preferencias de los Ciudadanos con Respecto al Pago de sus Deudas con el GAD Municipal.	45
Tabla 13: Gestión que le agradaría.	46
Tabla 14: Aspectos a Mejorarse.....	47
Tabla 15: Atención en los servicios.....	48
Tabla 16: Inventarios de Ordenanzas, Reglamentos y Resoluciones	50
Tabla 17: FODA	52
Tabla 18: Análisis de la matriz FODA	53
Tabla 19: Depuración y Priorización de Cartera Vencida	61
Tabla 20: Cartera Vencida Total Clasificada por Años	63
Tabla 21: Cartera Vencida Últimos Cinco Años	63
Tabla 22: Campaña de Difusión Sobre los Derechos y Obligaciones Tributarias Municipales.....	65
Tabla 23: Mejorar La Atención Al Contribuyente.....	73
Tabla 24: Mejorar la Efectividad en las Cobranzas	74
Tabla 25: Actualización Y Depuración De La Información Catastral, Como Base Para La Generación De Los Tributos.....	77
Tabla 26: Indicadores de Gestión	80

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Facultad de la Administración Financiera	11
Gráfico 2: Clase De Impuestos Municipales	26
Gráfico 3: Listado de catastros	37
Gráfico 4: Alimentación de los sistemas de cálculos de otros impuestos.	38
Gráfico 5: Formas de agregar información.....	39
Gráfico 6: Información que se recoge del sistema de catastro.....	40
Gráfico 7: Mejoras en los sistemas de cobranzas y recaudación de los impuestos prediales en el GAD Municipal	41
Gráfico 8: Capacitación del Personal de Tesorería.....	42
Gráfico 9: Gestión de la Municipalidad para el Cobro de Impuestos.....	44
Gráfico 10: Preferencias de los Ciudadanos con Respecto al Pago de sus Deudas con el GAD Municipal.	45
Gráfico 11: Gestión que le agradaría	46
Gráfico 12: Aspectos a mejorarse	47
Gráfico 13: Atención en los servicios.....	48
Gráfico 14: Ubicación en el Mapa del GADM Francisco de Orellana.....	57
Gráfico 15: Área de Construcción del GADM Francisco de Orellana	57
Gráfico 16: Organigrama estructural de la jefatura de avalúos y catastros del GADMFO.	60
Gráfico 17: Cartera vencida últimos cinco años	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Formato de título de crédito para el cobro de impuesto predial urbano, en el Cantón Francisco de Orellana.....	85
Anexo 2: Formato de título de crédito para el cobro de contribución especial de mejoras en el Cantón Francisco de Orellana.	85
Anexo 3: Formato de título de crédito para el cobro de alcabalas por traspaso de dominio.	86
Anexo 4: Formato de ficha catastral	86
Anexo 5: Captura de pantalla de la ventana de inicio del sistema de contribuyentes	87
Anexo 6: Guía de entrevista planificada para el personal de avalúos y catastros del GADMFO.	88
Anexo 7: Guía de entrevista planificada para los contribuyentes del Cantón Francisco de Orellana.....	89
Anexo 8: Fotografías de la Realización de las Encuestas.....	90

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación se lo realizó con el propósito de brindar una herramienta de apoyo a la administración tributaria municipal, en su afán de mejorar los procesos de cobranzas para obtener mayores ingresos que contribuirán al desarrollo del cantón. Según la constitución del país, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales generan sus propios recursos financieros a través de la autogestión y los tributos por cuanto estos representan fuentes de ingresos importantes para la municipalidad. El objetivo del presente estudio es elaborar estrategias para el cobro de los tributos en la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, las cuáles permitirán minimizar la cartera vencida y brindar a la municipalidad la oportunidad de generar mayores ingresos para la ejecución de obras. La metodología de la investigación está determinada a través de una investigación de campo, cuyos resultados sirvieron para establecer las estrategias que se aplicaran para reducir la cartera vencida, así como las recomendaciones para recuperar la cartera vencida, y prevenir una excesiva cartera vencida lo que lograra fomentar una cultura tributaria en los contribuyentes.

Palabras Claves: TRIBUTOS, CATASTROS, ESTRATEGIAS, COBRANZAS.

Ing. Raúl Germán Ramírez Garrido

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se realizarán estrategias para el cobro de los tributos en la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, con la finalidad de mejorar los servicios tributarios, esto permitirá a los directivos de la institución tener una visión clara de cómo se debe llevar a cabo la gestión de cobro.

El estudio se basa en la información tomada del período 2015 con el propósito de realizar un análisis que se pueda notar cómo ha ido evolucionando las recaudaciones de los Tributos Municipales y sus cuentas por cobrar durante este período.

El trabajo de investigación consta de cuatro capítulos, los mismos que se describen brevemente a continuación.

En el capítulo I, hace referencia al problema a resolver, en él se establecen las características propias del problema de investigación así como los objetivos que se pretenden alcanzar, justificando el porqué del estudio.

En el capítulo II, se efectuó el marco teórico, se presentan los antecedentes de investigaciones anteriores, así como la teórica básica relativa a administración, la administración financiera en materia tributaria, legislación municipal

En el capítulo III, marco metodológico, se determina la metodología utilizada durante la investigación, especificando las técnicas e instrumentos de recolección de la información utilizados y el procedimiento para su correspondiente procesamiento de datos.

En el capítulo IV, marco propositivo, se presenta el contenido de la propuesta, es decir las estrategias para el cobro de los tributos en la Jefatura de Avalúos y Catastros.

Finalmente se establece las conclusiones generales de la investigación así como sus respectivas recomendaciones y se incluye la bibliografía utilizada como referente teórico, así como los anexos de los instrumentos utilizados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben generar sus propios recursos financieros, de acuerdo a lo dispuesto en la Constitución de la República y el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, la recaudación de algunos tributos municipales forman parte de estos recursos de autogestión que exige la ley, se debe sumar además las transferencias de los fondos del Estado, para la ejecución de determinadas obras y proyectos.

Es por eso que analizando la problemática que existe en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, se ha podido visualizar que los ingresos por cobros de impuestos a la propiedad son muy reducidos, estas situaciones agravan más la problemática porque con el paso del tiempo el valor de la cartera vencida sigue incrementado ya sea que no existe una cultura tributaria entre sus habitantes, por falta de motivación para cumplir con las obligaciones, por desconocimiento, un catastro desactualizado o la ausencia de una adecuada gestión de cobro y acciones por parte de la administración tributaria para recaudar los tributos.

Ya que la función de ingresos Tributarios que realiza la Jefatura de Avalúos y Catastros es promover en el contribuyente el pago de sus obligaciones tributarias dentro del período voluntario establecido por Ley, utilizando los mecanismos administrativos establecidos destinados a percibir efectivamente el pago para el saneamiento de su deuda ante el tesorero municipal.

Otra de la problemática que existe en la Municipalidad es que no se ha diseñado políticas claras que incrementen la recaudación tributaria en esta área, esto indica la falta de voluntad de las autoridades, pues solo esperan la escasa transferencia del gobierno central para afrontar los gastos que ocasiona la gerencia de la administración tributaria, el personal no controla ni administra su tiempo y desconocen temas del área que están encargados cuenta con computadoras no óptimas, la red es lenta, en cuanto al

aspecto financiero es escaso, como consecuencia del gasto que genera el departamento de Avalúos y Catastros en relación a lo que recauda.

La Jefatura de Avalúos y Catastros, no dispone del personal capacitado y entrenado para las funciones que competen a esta área. Tampoco se han desarrollado políticas tributarias orientadas a obtener altos niveles de recaudación. Esta dependencia y la municipalidad en general no desarrollan campañas de educación, concientización ni generación de una cultura tributaria, que lleve a los vecinos a pagar sus tributos. Solo se emiten amenazas a los vecinos que no cumplen, que por lo demás no se concretan porque la municipalidad no ejerce en toda su magnitud sus atribuciones como componente de la Administración Tributaria.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera el diseño de estrategias de cobro mejorará los servicios tributarios que genera la Jefatura de Avalúos y Catastros del GAD Municipal del Cantón Francisco de Orellana?

1.1.2 Delimitación del problema

Provincia:	Orellana
Cantón:	Francisco de Orellana
Parroquia:	Puerto Francisco de Orellana
Servicio:	Administrativo Financiero
Área:	Tributos
Jefatura:	Avalúos y Catastros
Objeto:	Estrategias de Cobro
Delimitación Espacial:	GAD Municipal del Cantón Francisco de Orellana.
Delimitación Temporal:	Año 2015.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La implementación de estrategias para el cobro de tributos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Francisco de Orellana, se convertirá en un proceso de modelo de gestión donde se establecerán procesos de cobranzas que permitan a la Dirección Financiera registrar y recuperar las obligaciones exigibles de una manera eficiente y efectiva, mediante el establecimiento de políticas y procedimientos, optimizando la gestión de cobro y evitando en lo posible el inicio de acciones legales de cobranza.

Siendo obligación de los contribuyentes cumplir con el pago oportuno de sus tributos, la municipalidad del Cantón Francisco de Orellana cuenta con una cartera vencida no recuperable, es decir parte de ella carece de información confiable, siendo esto un gran problema a la hora de realizar las notificaciones correspondientes, existen muchos títulos de crédito generados por el impuesto predial urbano y rural que carecen de datos importantes como son: ubicación del predio, superficie, nombre y apellidos completos y números de cédula de identidad de los propietarios, predios que están enajenados y que aun constan los antiguos propietarios, de igual forma predios que por desconocimientos de los propietarios no son ingresados a la base del catastro por varios años. Todos estos aspectos han generado cartera vencida incobrable.

Por lo que, la importancia de la investigación se orienta básicamente en la implementación de estrategias y procesos de control para una oportuna recaudación de los tributos municipales reducidos en un mayor porcentajes de cartera vencida, además será muy útil ya que ayudara a establecer acciones que contribuyan a administrar eficientemente los recursos, mismos que servirán para beneficiar a la población de mejoras futuras impulsando el desarrollo económico, social y turístico del cantón.

El tema se justifica en términos sociales, es decir a sectores vinculados con la institución como son: usuarios de los servicios para incentivar al pago puntual de sus obligaciones para con la institución. Personal de la institución servirán para agilizar los procesos de cobro y brindar un mejor servicio

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar estrategias de cobro para el mejoramiento de los servicios tributarios que genera la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco De Orellana.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Determinar los métodos de recaudación de impuestos Municipales por la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana para identificar la facultad de cobro por parte de la municipalidad
- ✓ Establecer los niveles de cartera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana con el propósito de conocer el monto real de cartera vencida por la municipalidad
- ✓ Desarrollar estrategias de cobranza en la Jefatura de Avalúos y Catastros del GAD, Municipal Francisco de Orellana para recuperación oportuna de la cartera vencida.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Francisco de Orellana, no se ha presentado investigaciones con el presente tema a desarrollar “Estrategias para el cobro de los Tributos en la Jefatura de Avalúos y Catastros Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, Cantón francisco de Orellana, Provincia de Orellana”, sin embargo existen temas similares en cuanto a la recuperación de cartera en el cobro de los tributos que puede servir de base para el desarrollo del presente tema. A continuación presentamos de temas de tesis similares, presenta los últimos años por los alumnos de la facultad.

TEMA; Diseño de un plan estratégico para la recuperación de cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucúa, quienes luego de realizar la investigación concluyen con lo siguiente:

- ✓ Que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucúa, cuenta con una cartera vencida de muchos años atrás, y el 77% del total corresponde a la contribución especial de mejoras, siguiendo con la cartera emitida por el concepto de impuestos prediales del 19%.

TEMA: “Diseño de un sistema para la recaudación de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras en el Gobierno Municipal del cantón Bolívar”, Autora Selene Ponce García, año 2010, quien concluye:

- ✓ La recaudación de impuestos, tasas y contribuciones especiales que tienen que recaudar el Gobierno Municipal del cantón Bolívar, ha estado definida a la buena participación ciudadana, de ello la creciente cartera vencida que perjudica los planes y proyectos planificados por el Gobierno Municipal y que van en beneficio de la propia comunidad.

- ✓ La población del cantón Bolívar no tiene una cultura tributaria que permita la integración Municipio-Comunidad, de ello el Gobierno Municipal por falta de recaudación de sus recursos no puede cumplir con los planes operativos anuales.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Administración

(Chiavenato, 2004) La administración, “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para los objetivos organizacionales”.

2.2.1.1 Administración Pública

(Guzmán, 2005) “La administración Pública es la acción del gobierno encaminada en forma ordenada y técnica al cumplimiento y aplicación de leyes y reglamentos, a promover el bien público en todas sus manifestaciones, económica, de seguridad, de protección, de integridad territorial, educación, viabilidad, etc., como a dar resoluciones oportunas a las reclamaciones y peticiones que se susciten o presenten”

(Gutiérrez, 2011) La administración es una actividad racional, técnica, jurídica y permanente, ejecutada por el Estado que tiene por objeto planificar, organizar, dirigir, coordinar, controlar, y evaluar el funcionamiento de los servicios públicos.

El fin de la administración pública es prestar servicios eficientes y eficaces para satisfacer necesidades generales y lograr el desarrollo económico, social, cultural, del país. Para obtener estos resultados la administración tiene que formular objetivos, trazar políticas, elegir procedimientos, decidir correctamente, ejecutar las resoluciones, y controlar las acciones de los servidores.

2.2.1.2 Funciones de la administración pública

(Gutiérrez, 2011) La administración pública es la encargada de planificar, organizar, integrar, al personal, dirigir, y controlar las acciones, y con un adecuado uso de los recursos materiales, humanos, o financieros, conseguir, los objetivos, logros, y metas

planteados en una buena Gestión Pública lo que redundará en la satisfacción o insatisfacción del usuario o público en general.

Es la máxima autoridad la encargada de velar por el cumplimiento de los objetivos propuestos, y alcanzar el éxito en su administración, si la máxima autoridad realiza cumplidamente su trabajo, entonces alcanzará las metas establecidas en la Planificación Estratégica y Plan Operativa Anual, el desempeño administrativo se medirá de acuerdo a las metas logradas. El fin de la administraciones lograr el máximo resultado mediante la coordinación y el aprovechamiento de los recursos disponibles.

(Gutiérrez, 2011) **La planificación** es el proceso por el cual se obtiene una visión del futuro, en donde es posible determinar y lograr los objetivos, mediante la elección de un curso de acción, ver cómo, cuándo, con quien, con que, voy a realizar las actividades programadas.

(Gutiérrez, 2011) **La planificación estratégica** involucra la fijación de objetivos es decir determinar hacia dónde quiere llegar la entidad en un futuro, es el sueño de la empresa y que anhela alcanzarlo en varios años para lo que establecerá las acciones que tomará para lograrlo, así como los recursos que necesitará para implantar las acciones. Además acota que los componentes de la Planificación Estratégica son: La misión, visión, valores, políticas, objetivos, estrategias, procedimientos.

Plan Operativo Anual- POA: La planificación operativa según la conceptualización de la Secretaría Nacional de Planificación (SENPLADES), considera como base lo siguiente: “función, misión y visión institucional.”

Los POA tienen como propósito fundamental orientar la ejecución de los objetivos institucionales; y propiciar pasos claros en objetivos y metas evaluables a corto plazo.

El POA es un instrumento que vincula la planificación con el presupuesto, es la base para elaborar la pro forma presupuestaria.

2.2.1.3 Servicios Públicos

En la Constitución de la República del Ecuador, en el art. 52, se establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

De acuerdo a fuentes de la página <http://www.buenvivir.gob.ec/42> El Plan Nacional de Desarrollo para el Buen Vivir 2009-2013, tiene como uno de sus objetivos "Construir un Estado para el Buen Vivir" aborda la calidad de los servicios públicos desde un enfoque de derechos humanos, señalando que es necesario establecer estándares que garanticen de manera efectiva los derechos sobre aspectos relacionados con la disponibilidad de los servicios, accesibilidad y adaptabilidad.

2.2.2 La Administración financiera en materia tributaria

Legalmente lo que acontece la administración financiera en el ámbito fiscal tributario debemos tener como base principal que la COOTAD señala que los Gobiernos autónomos descentralizados podrán crear, modificar, exonerar o suprimir en base a ordenanzas, tasas, tarifas y contribución especial de mejoras generales y específicas , por el establecimiento o ampliación de servicios públicos que son de sus responsabilidad, el uso de bienes o espacios públicos en razón de las obras que se ejecuten dentro de sus competencias, así como la regulación para la captación de plusvalías. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010)

Dentro del territorio ecuatoriano se encuentra regulada por varias leyes expedidas y aprobadas por la Asamblea Nacional Constituyente y el Poder Ejecutivo. En lo que concierne a la parte tributaria estos deben ser escritos y promovidos con fundamentos de hecho y de derecho.

Los actos administrativos de determinación y resolución gozarán de legitimidad (derecho) y ejecutoriedad (establecidos), que deberán cumplirse; estos pueden ser numerados, fechados y firmados por la autoridad competente.

Una vez revisado este proceso, se espera llegar a un consenso por parte del administrativo para que este tenga vida jurídica y a su vez debe ser notificada al contribuyente o responsable.

En caso del Impuesto Predial Urbano, no requiere notificación alguna, es importante tener en cuenta que en materia de régimen tributario seccional los plazos se cuentan desde el día hábil siguiente, contando solo días laborables.

El cumplimiento de los plazos establecidos dentro de las normativas municipales deben ser acatados de manera estricta por los contribuyentes si excepción de ninguna índole.

2.2.2.1 Facultades de la Administración Financiera



Gráfico 1: Facultad de la Administración Financiera

Fuente: Art. 66 del Código Tributario. Facultades de la Administración Financiera

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Facultad Reglamentaria: Aplica las leyes y dispone genéricamente sobre lo no legislado y sin violación legal, expresiones genuinas son los reglamentos y decretos (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010). Dentro del mismo código en el Art. 57, indica que los GAD están en derecho de emitir Ordenanzas que reglamenten una Ley y que normen determinada actividad municipal.

Facultad Determinadora: “Acto o conjunto de actos emanados de la administración, de los particulares o de ambos coordinadamente, destinados a establecer en cada caso particular, la configuración del presupuesto de hecho, la medida de lo imponible y el alcance de la obligación”

La función principal es permitir con precisión la obligación tributaria. Para efectos tributarios debemos convertir a la obligación tributaria como crédito exigible y la determinación del mismo, en los casos que el contribuyente no esté de acuerdo el tendrá el derecho de aplicar una impugnación.

La competencia para determinar, recae en el Director Financiero, quien la ejerce a través de las dependencias competentes, principalmente los Departamentos de Rentas y de Avalúos y Catastros.

Facultad Resolutiva: La actividad de la Administración Tributaria es estrictamente reglada, deberá sujetarse a lo dispuesto en la ley, y jamás debe denegarse la administración de Justicia. Se puede afirmar que el derecho de defensa está plenamente garantizado en el ámbito tributario mediante los diversos tipos de acciones que pueden proponer los contribuyentes. Tanto el contribuyente, el o los responsables tendrá derecho al reclamo legalmente en el caso de verse afectados por un acto de determinación tributaria, y oponerse al mismo. (Código Tributario, 2010).

Facultad Recaudadora: Tiene como objetivo recaudar los tributos los mismos que guardan relación con todas las facultades de la administración financiera.

El proceso se inicia cuando sujeto activo (Gobierno Autónomo Descentralizado) ejecuta la obligación, el tesorero designado por el ejecutivo hará las veces de recaudador y pagador así también como el responsable de los procedimientos coactivos. Estará obligado a recibir dinero de cualquier actividad que se genere dentro de los procesos administrativos por parte de los contribuyentes.

Facultad Sancionadora: es la que tiene la facultad de sancionar de ser necesario, y en los casos de que el contribuyente incumpla con las leyes.

Por el incumplimiento a la ley se aplicara multas que pueden ser:

- a) Sanciones por Contravenciones: se aplica una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 1 500 dólares de los Estados Unidos de América.
- b) Sanciones por Faltas Reglamentarias: se aplica una multa que no sea inferior a 30 dólares ni exceda de 1000, sin perjuicio de las demás sanciones, que para cada infracción, se establezcan en las respectivas normas. (Código Tributario, 2010). “la obligación tributaria así determinada causara un recargo del 20% sobre el principal”, de conformidad a lo estipulado en el Art. 91 del Código Tributario”.

2.2.3 Legislación Municipal

2.2.3.1 Leyes y Normatividad

La vida jurídica de los Gobierno Autónomo Descentralizado Municipales se encuentra basada y normada en las siguientes disposiciones legales:

- ✓ Constitución Política del Estado. (Hasta Septiembre del 2008) actualmente Constitución del Ecuador.
- ✓ Código Tributario.
- ✓ Ordenanzas y Reglamentos que tengan relación con la administración de los Concejos Municipales.
- ✓ Normativa del Sistema de Administración Financiera
- ✓ Normas Técnicas de Contabilidad Gubernamental
- ✓ Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y de las personas Jurídicas de derecho Privado que dispongan de recursos Públicos.
- ✓ Ley de Transparencia. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

Y demás leyes relativas a la administración pública que competen a la Municipalidad.

Constitución de la República del Ecuador

Considerando la observancia del ordenamiento legal, jerárquicamente los municipios son regidos en primer lugar por la Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial N°449 del 20 de Octubre de 2008.

En el Título IV Participación y Organización del Poder, Capítulo séptimo, sección segunda, en el Artículo 227, menciona que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

(Artículo 264).- indica las competencias exclusivas que tienen los gobiernos municipales, se menciona la planificación del desarrollo del cantón, control de uso de suelo, mantenimiento de la vialidad urbana, prestación de servicios públicos de agua, potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental, crear ordenanzas modificar o suprimir, regular y controlar el transporte público, planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, etc.

En el Título V, que trata sobre la Organización Territorial del Estado, en el Capítulo Quinto, Recursos económicos, Artículo 270 plantea que los gobiernos autónomos descentralizados generarán sus propios recursos financieros y participarán de las rentas del Estado, de conformidad con los principios de subsidiariedad, solidaridad y equidad.

Según este artículo los gobiernos locales también gestionarán sus propios recursos para la satisfacción de necesidades colectivas.

Código Tributario

Siguiendo la jerarquía como fuente legal le corresponde al Código Tributario que fue publicado en el registro Oficial Suplemento 38 del 14 de Junio del 2005.

En el Capítulo III, Título III, donde se menciona las atribuciones y deberes de la administración tributaria. El Artículo 67: se refiere a las facultades de la administración tributaria, seguidamente el Artículo 68 habla de la facultad determinadora, donde menciona que la determinación de la obligación tributaria, que es un acto o conjunto de actos reglados realizados por la administración activa, tendientes a establecer, en cada caso particular, la existencia del hecho generador, el sujeto obligado, la base imponible y la cuantía del tributo.

(Artículo 69).- facultad resolutoria donde establece que las autoridades administrativas que la ley determina, están obligadas a expedir resolución motivada, en el tiempo que corresponda, respecto de toda consulta, petición, reclamo, seguido el Artículo 70 establece que la Facultad sancionadora será la que impondrá las sanciones pertinentes, en los casos y en la medida previstos en la ley.

(Artículo 71).- señala acerca de la facultad recaudadora y dice que la recaudación de los tributos se efectuará por las autoridades y en la forma o por los sistemas que la ley o el reglamento establezcan para cada tributo.

El Título I, Del Procedimiento Administrativo Tributario, Capítulo I, Normas Generales, en el Artículo 72 se plantea la Gestión Tributaria donde menciona que las Funciones de la administración tributaria comprenden dos gestiones distintas y separadas: La determinación y recaudación de los tributos; y, la resolución de las reclamaciones que contra aquellas se presenten.

Los deberes formales del contribuyente, y la responsabilidad por incumplimiento son abordados en el Artículo 96, y 97 para este estudio. Además En el artículo 105, se señala el Concepto de Notificación, así como las formas de notificación en el 107.

En el capítulo V, del Procedimiento Administrativo de Ejecución, Sección I, de los títulos de crédito, el artículo 149 expresamente indica que la emisión los títulos de crédito u órdenes de cobro se emitirán por la autoridad competente de la respectiva administración, cuando la obligación tributaria fuere determinada y declaraciones del deudor tributario o a avisos de funcionarios públicos autorizados por la ley para el efecto.

Por multas o sanciones se emitirán los títulos de crédito, cuando las resoluciones o sentencias que las impongan se encuentren ejecutoriadas. El artículo 150 se refiere a los requisitos que deben reunir los títulos de créditos

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD

Otra Base Legal es el Código Orgánico De Organización Territorial Autonomía Y Descentralización, COOTAD. El cual fue publicado en el Suplemento del Registro Oficial N° 303, del martes 19 de octubre del 2010.

En el título III, artículo 28 establece que; cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias. Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política.

(Artículo 54).- establece las funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, así como el artículo 55, establece las competencias exclusivas.

2.2.3.2 Ordenanzas Municipales

En las municipalidades las ordenanzas son las disposiciones para los ciudadanos aprobadas en uso de la facultad conferida por la Ley que regulan su vida organización y el orden, además es el conjunto de preceptos, especialmente los hechos para una ciudad o comunidad disposiciones de una asamblea legislativa o un Concejo municipal, decreto, ley, estatuto.

La Municipalidad de Orellana para el cobro de sus tributos ha dictado varias ordenanzas que podemos citar entre las principales las siguientes:

- ✓ Ordenanza que regula la formación de los catastros prediales urbanos y rurales, la determinación, administración y recaudación del impuesto a los predios urbanos y rurales del bienio 2016-2017.
- ✓ Ordenanza que regula la adjudicación y venta de terrenos municipales, cercado y limpieza de terrenos ubicados en la zona urbana y de expansión urbana.
- ✓ Ordenanza reformativa que reglamenta la determinación, administración y recaudación de las Contribuciones Especiales de Mejoras.
- ✓ Ordenanza que regula el procedimiento para la adjudicación de predios municipales y regularización de asentamientos humanos de interés social en el suelo urbano, de expansión urbana y cabeceras parroquiales del Cantón Francisco de Orellana
- ✓ Ordenanza para la determinación del cobro de tasas por servicios técnicos y administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.

2.2.3.3 Ingresos Municipales

(Artículo 225).- del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010, divide los ingresos tributarios de la siguiente manera:

- Impuestos.
- Tasas.
- Contribución Especial de Mejoras

Tabla 1: Impuestos

IMPUESTOS	CONCEPTO	BASE LEGAL	BASE IMPONIBLE	SUJETOS DEL IMPUESTO	HECHO GENERADOR	BANDA IMPOSITIVA	EXENCIONES	DEDUCCIONES	FECHA DE PAGO
PREDIO URBANO	A los propietarios de predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas.	COOTAD Art. 501-513	Son valorados mediante la aplicación de los elementos del valor del suelo y valor de las edificaciones	Sujeto Activo: Municipalidad. Sujeto Pasivo: Son personas naturales, jurídicas o sociedades de hecho.	Por la existencia de predios dentro del área urbana.	Mínimo: 0.25 por mil. Máximo: 5 por mil.	✓ Predios Unifamiliares con avalúos de hasta 25 remuneraciones básicas unificadas. ✓ Predios del Estado ✓ Predios de Instituciones Sociales. ✓ Predios declarados de utilidad pública.	Propietarios cuyos predios soporten deudas hipotecarias	✓ 1-15 de Enero 10% Dcto. ✓ 16-31 enero 9% Dcto. ✓ 1-15 febrero 8% ✓ 16-28 febrero 7% ✓ 1-15 marzo 6% ✓ 16-31 marzo 5% ✓ 1-15 abril 4% ✓ 16-30 abril 3% ✓ 1-15 mayo 3% ✓ 16-31 mayo 2% ✓ 1-15 junio 2% ✓ 16-30 junio 1% ✓ A partir del mes de julio con recargo.

IMPUESTOS	CONCEPTO	BASE LEGAL	BASE IMPONIBLE	SUJETOS DEL IMPUESTO	HECHO GENERADOR	BANDA IMPOSITIVA	EXENCIONES	DEDUCCIONES	FECHA DE PAGO
PREDIO RÚSTICO	A los propietarios de predios ubicados dentro de los límites de las zonas rurales.	COOTAD Art. 514-526	Serán valorados mediante la aplicación del valor del suelo y valor de las edificaciones.	Sujeto Activo: Municipalidad. Sujeto Pasivo: Son personas naturales, jurídicas o sociedades de hecho.	Conforme al avalúo acumulado del (os) predio (s).	Mínimo: 0.25 por mil. Máximo: 3 por mil.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Predio cuyo valor no exceda a 15 remuneraciones básicas unificadas. ✓ Predios del Estado. ✓ Predios de Instituciones Sociales. ✓ Predios de propiedad de Gobiernos Extranjero ✓ Tierras comunitarias. ✓ Predios que posean bosques primarios. 	Deudas contraídas para la adquisición del predio, plazo no mayor de 3 años.	Se pagará en 2 dividendos: 1. Primero de marzo. 2. Primero de septiembre Los pagos que se efectúen hasta 15 días antes, tendrán un descuento del 10% anual.

IMPUESTOS	CONCEPTO	BASE LEGAL	BASE IMPONIBLE	SUJETOS DEL IMPUESTO	HECHO GENERADOR	BANDA IMPOSITIVA	EXENCIONES	DEDUCCIONES	FECHA DE PAGO
DE LAS ALCABALAS	Grava al otorgamiento de actos y contratos aptos para transmitir el dominio pleno o sus componentes	COOTAD Art. 527-537	Es el valor contractual, si este fuera inferior al valor de la propiedad que consta en el catastro, presidirá este último.	Sujeto Activo: Municipalidad. Sujeto Pasivo: Los contratantes que reciban beneficio en la compra - venta del inmueble.	El traspaso de dominio de bienes inmuebles y buques.	1%	✓ El Estado y los Organismos de Derechos Públicos. ✓ Venta o transferencia de programas de vivienda de interés social. ✓ Venta de inmuebles en las que sean parte los Gobiernos extranjeros ✓ Las adjudicaciones por particiones o por disolución de sociedades ✓ Las expropiaciones que efectúen las instituciones del Estado.	El traspaso de dominio que se refiere a un mismo inmueble y que se repitiese dentro de los tres años contados desde la fecha en que se efectuó el contrato.	Al momento de notarizar la compra-venta del inmueble.

IMPUESTOS	CONCEPTO	BASE LEGAL	BASE IMPONIBLE	SUJETOS DEL IMPUESTO	HECHO GENERADOR	BANDA IMPOSITIVA	EXENCIONES	DEDUCCIONES	FECHA DE PAGO
A LOS VEHICULOS	Grava al propietario de un vehículo motorizado.	COOTAD Art. 538-542	De acuerdo al avalúo de los vehículos que consta en el registro del SRI.	Sujeto Activo: Municipalidad. Sujeto Pasivo: Propietarios de vehículos.	Toda persona natural y jurídica, pública o privada que posea vehículos		✓ De los miembros del cuerpo diplomático y consulado. ✓ De Organismos Internacionales ✓ De la Cruz Roja ✓ Del Cuerpo de Bomberos ✓ Los vehículos que posean las personas con discapacidad.		La fecha de pago es en el momento de matricular el vehículo, se lo deberá pagar en el Cantón en donde este registrado el vehículo
A LOS ESPECTÁCULOS PÚBLICOS	Grava al precio de cualquier boleto proveniente de espectáculos públicos.	COOTAD Art. 543-545	Valor de las entradas vendidas en los espectáculos públicos.	Sujeto Activo: Municipalidad. Sujeto Pasivo: Todas las personas naturales y jurídicas, nacionales o extranjeras que adquieran boletos para espectáculos	Es el espectáculo público para cuyo acceso los espectadores pagan el valor por derecho de admisión	✓ 10% por espectáculos legales. ✓ 5% por eventos deportivos legales.	Los espectáculos públicos de artistas nacionales.		Al primer día hábil luego de finalizado el evento.

IMPUESTOS	CONCEPTO	BASE LEGAL	BASE IMPONIBLE	SUJETOS DEL IMPUESTO	HECHO GENERADOR	BANDA IMPOSITIVA	EXENCIONES	DEDUCCIONES	FECHA DE PAGO
MATRICULAS Y PATENTES	Grava a los permisos para desarrollar una actividad empresarial.	COOTAD Art. 546-551	Se determinara en función del patrimonio de los sujetos pasivos	Sujeto Activo: Municipalidad. Sujeto Pasivo: Todo aquel que ejerza actividades permanentes, comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales.	Es el ejercicio de actividades permanentes, comerciales, industriales, financieras inmobiliarias y profesionales.	De acuerdo a la tabla que imponga cada Municipio a través de una ordenanza.	Los Artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano.	Del 50% cuando se demuestre perdidas.	Se pagarán anualmente.
1.5 POR MIL SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES	El rubro que se paga sobre los activos totales de los establecimientos que ejerzan actividades económicas y estén obligadas a llevar contabilidad	COOTAD Art. 552-555	Activo total – (Obligaciones de hasta un año plazo + Pasivos Contingentes).	Sujeto Activo: Municipalidad. Sujeto Pasivo: Personas naturales, jurídicas, nacionales o extranjeras.	Es el ejercicio permanente de una actividad comercial.	1.5 por mil de los Activos totales.	✓ Entidades del sector público. ✓ Entidades de derecho privado con finalidad social o pública. ✓ Los Organismos sin fines de lucro. ✓ Los Artesanos calificados por la Junta Nacional de Defensa del Artesano ✓ Las personas que se dediquen a la actividad	Las empresas de economía mixta pagarán de acuerdo a un porcentaje conforme el paquete accionario.	Se pagará hasta 30 días después de la fecha límite establecida para la declaración del Impuesto a la Renta.

IMPUESTOS	CONCEPTO	BASE LEGAL	BASE IMPONIBLE	SUJETOS DEL IMPUESTO	HECHO GENERADOR	BANDA IMPOSITIVA	EXENCIONES	DEDUCCIONES	FECHA DE PAGO
A LA UTILIDAD EN LAS TRANSFERENCIAS DE PREDIOS URBANOS	Se debe pagar por la utilidad generada en la venta de inmuebles urbanos.	COOTAD Art. 556-561	Es la utilidad bruta o plusvalía	Sujeto Activo: Municipalidad. Sujeto Pasivo: Personas naturales, jurídicas y sociedades de hecho.	La venta con utilidad de bienes inmuebles urbanos.	10%		✓ Se deducirá los valores pagados por concepto de contribución especial de mejoras. ✓ En el caso de donaciones habrá una deducción del 5%. ✓ Cuando exista desvalorización de la moneda.	Al momento que se realiza la compra venta del predio urbano.

Fuente: Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Tabla 2: Tasas

TRIBUTOS	CONCEPTO	BASE LEGAL	BASE IMPONIBLE	SUJETOS DEL IMPUESTO	HECHO GENERADOR	CARACTERÍSTICAS
TASAS MUNICIPALES Y METROPOLITANAS	Se genera por el uso de servicios públicos.	COOTAD Art. 566-568	Conforme al tipo de tasa dispuesto por la Municipalidad según la respectiva ordenanza.	Sujeto Activo: Municipalidad . Sujeto Pasivo: Personas beneficiarias de los servicios públicos.	Constituye el uso del servicio público	Son sujetos de tasas los siguientes rubros: ✓ Aprobación de planos en inspección de construcciones. ✓ Rastro ✓ Agua potable. ✓ Recolección de Basura y aseo público. ✓ Control de alimentos. ✓ Habilitación y control de establecimientos comerciales e industriales ✓ Servicios administrativos ✓ Alcantarillado y canalización ✓ Otros servicios de cualquier naturaleza. ✓ Las competencias sobre aeropuertos.

Fuente: Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Tabla 3: Contribuciones Especiales de Mejoras

TRIBUTOS	CONCEPTO	BASE LEGAL	BASE IMPONIBLE	SUJETOS DEL IMPUESTO	CARACTERÍSTICAS	DESTINO
CONTRIBUCIONES ESPECIALES DE MEJORAS	Es el beneficio real o presuntivo proporcionado a las propiedades inmuebles urbanas por la construcción de cualquier obra pública	COOTAD Art. 569-593	La base de este tributo será el costo de la obra respectivamente prorrateado entre las propiedades beneficiadas, en la forma y proporción que se establece en el COOTAD.	Sujeto Activo: Municipalidad. Sujeto Pasivo: Propietarios de inmuebles beneficiados por la ejecución de la obra pública.	Se determinan contribuciones especiales de mejora los siguientes: ✓ Apertura, pavimentación, ensanche y construcción de vías de toda clase; ✓ Repavimentación urbana; ✓ Aceras y cercas; ✓ Obras de Alcantarillado; ✓ Construcción y ampliación de obras y sistemas de agua potable; ✓ Desección de pantanos y relleno de quebradas; ✓ Plazas, parques y jardines; y, ✓ Otras obras, etc.	✓ Al financiamiento de las respectivas obras.

Fuente: Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

2.2.3.4 Ingresos No Tributarios

(Artículo 226).- del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010 se clasifican de la siguiente manera:

- Rentas patrimoniales
- Transferencias y aportes
- Venta de activos

2.2.3.5 Impuestos Municipales

Los impuestos municipales son los tributos que gravan los Gobiernos Autónomos Descentralizados por la propiedad de ciertos bienes muebles e inmuebles, servicios o la realización de determinadas actividades, con el propósito de captar recursos económicos para financiar el gasto público, en el Ecuador según clasificación del Ministerio de Finanzas los impuestos se los puede clasificar de acuerdo al título, clase y subgrupo, los mismos que a continuación describo:

1. Ingresos Corrientes
 - 1.1 Impuestos
 - 1.1.01. Sobre la Renta Utilidad y Ganancias de Capital
 - 1.1.02. A la utilidad por venta de predios urbanos
 - 1.1.03. A las alcabalas por venta de pedios urbanos y rurales
 - 1.1.02. Sobre la propiedad
 - 1.1.02.01. A los predios urbanos
 - 1.01.01.02 A os predios rústicos

2.2.3.6 Clase de Impuestos Municipales

(Artículo 491).- del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2010 establece que sin perjuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación municipal o metropolitana, se considerarán impuestos municipales y metropolitanos los siguientes:

- a) El impuesto sobre la propiedad urbana;
- b) El impuesto sobre la propiedad rural;
- c) El impuesto de alcabalas;
- d) El impuesto sobre los vehículos;
- e) El impuesto de matrículas y patentes;
- f) El impuesto a los espectáculos públicos;
- g) El impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos;
- h) El impuesto al juego; e,
- i) El impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales.

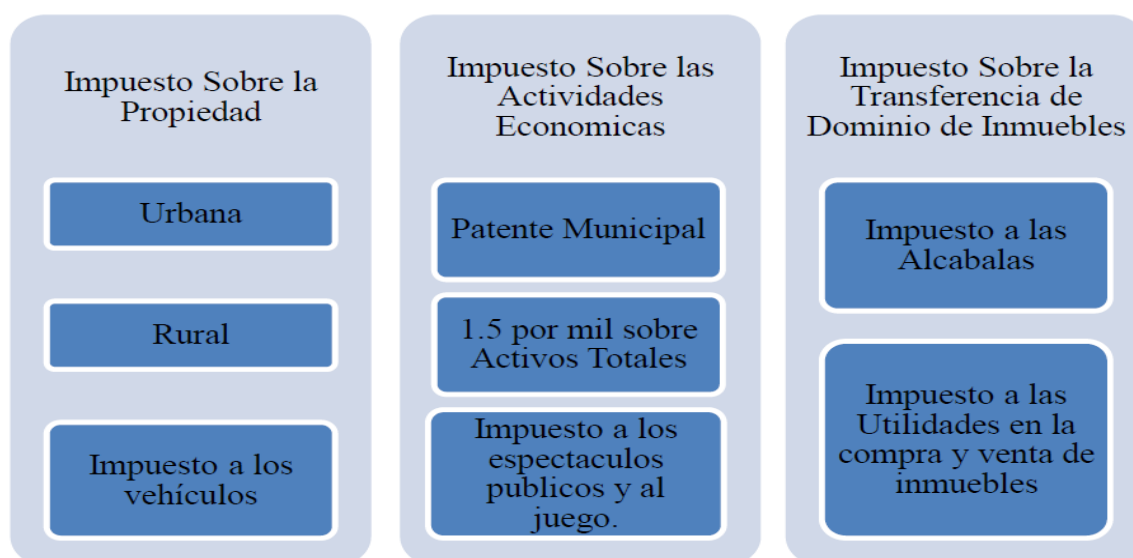


Gráfico 2: Clase De Impuestos Municipales

Fuente: Ley Reformativa de Equidad Tributaria

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

✓ **Impuestos sobre la propiedad urbana, rural y vehículos**

Urbanas: es el cobro de impuesto sobre la propiedad que se encuentran ubicadas dentro de los límites de las zonas urbanas, pagando un impuesto anual. Cada bienio (cada 2 años) los Gobiernos autónomos efectuaran el reevalúo general de las propiedades, urbanos y rurales.

Los pagos se realizan desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de cada año.

Rural: Este impuesto grava a la propiedad o posesión de tierras de superficie superior a 25 hectáreas en el sector rural, según la delimitación efectuada en el catastro de cada gobierno municipal. Para la Región Amazónica y similares existe trato preferencial en las hectáreas no gravadas. (Ley Reformatoria para la Equidad Tributaria en El Ecuador, 2008)

Impuesto a los Vehículos: toda persona propietaria de un vehículo deberá cumplir con el pago del impuesto anualmente según lo establece el Código Tributario. Impuesto que es cancelado anualmente.

✓ **Impuestos sobre las Actividades Económicas**

El impuesto sobre las actividades económicas son aquellas las generadas mediante el ejercicio de una actividad económica sea esta de carácter comercial o industrial dentro del cantón.

Impuesto de Patentes: “Se establece el impuesto de patentes municipales y metropolitanos que se aplicará de conformidad con lo que se determina en los artículos siguientes:

“Art. 547. Sujeto Pasivo: Están obligados a obtener la patente y, por ende el pago anual del impuesto de que se trata el artículo anterior, las personas naturales, jurídicas, sociedades nacionales y extranjeras, domiciliadas o con establecimiento en la respectiva jurisdicción municipal o metropolitana, que ejerzan permanentemente actividades comerciales, industriales, financieras, inmobiliarias y profesionales.”

Al ejercer una actividad cual quiera que sea su naturaleza deberá obtenerse la patente anual e inscrita en el cada municipio donde se ejerza la actividad.

Impuesto del 1,5 por Mil sobre los Activos Totales: en este tipo de impuesto intervienen el sujeto activo (municipios) y pasivo (personas naturales, jurídicas,

sociedades nacionales o extranjeras domiciliadas o establecidos en la jurisdicción municipal).

Impuesto a los espectáculos públicos y juegos:” se establece el impuesto único del diez por ciento sobre el valor del precio de las entradas vendidas del espectáculo público legalmente permitidos, y el cinco por ciento para eventos deportivos” (COOTAD, 2010)

✓ **Impuestos sobre la Transferencia de Dominios de Inmuebles**

Impuestos por Utilidades y Plusvalías: equivale al diez por ciento sobre las utilidades y plusvalía que provengan de la transferencia de inmuebles y urbanos, porcentaje que es regulado mediante ordenanza promulgada por el concejo cantonal.

Impuesto a las Alcabalas: tiene como objeto el cobro por concepto de traspaso de bienes inmuebles. (COOTAD, 2010). Objeto del impuesto de alcabala. Son objeto del impuesto de alcabala los siguientes actos jurídicos que contengan el traspaso de dominio de bienes inmuebles:

- a) Los títulos traslaticios de dominio onerosos de bienes raíces y buques en el caso de ciudades portuarias, en los casos que la ley lo permita;
- b) La adquisición del dominio de bienes inmuebles a través de prescripción adquisitiva de dominio y delegados a quienes no fueren legitimarios
- c) La constitución o traspaso, usufructo, uso y habitación, relativos a dichos bienes;
- d) Las donaciones que se hicieren a favor de quienes no fueren legitimarios; y,
- e) Las transferencias gratuitas y onerosas que haga el fiduciario a favor de los beneficiarios en cumplimiento de las finalidades del contrato de fideicomiso mercantil.

2.2.4 Las Cobranzas

Las cobranzas se las puede definir como un proceso formal en el que se tramita un cobro una vez generada la compra de un producto o pago de un servicio.

Una de las prioridades de la administración tributaria relacionada con el cumplimiento de su misión y, en especial, con el control del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, es la busca de garantizar el efectivo pago de los créditos tributarios por parte de los contribuyentes morosos. El incumplimiento de las obligaciones tributarias por los contribuyentes, que se caracteriza por la falta de pago de sus obligaciones en el plazo y monto debidos.

Al realizar la actividad de venta de un producto o servicios como es el caso para efectos de este trabajo de investigación, se considera a la labor de cobranzas el punto central de las actividades de administración y captación de recursos.

Las cobranzas dentro de la administración tributaria desempeña el rol principal como es contar con mecanismos capaces de recaudar de aquellos contribuyentes que indebidamente dilaten o incumplan cualquier obligación.

La experiencia de las administraciones tributarias municipales modernas muestra que la eficacia de los servicios de cobranza es esencial para que los instrumentos de control sean realmente convincentes. De poco sirve contar con mecanismos adecuados para la detección del incumplimiento o el fraude si la administración no cuenta con medios para asegurar el cobro. La cobranza se configura así como una función básica de la administración en sus estrategias de control que debe estar adecuadamente integrada y coordinada con el resto de las áreas.

El funcionamiento eficaz de la cobranza exige dar solución a los diversos aspectos, legales, de organización, dotación de recursos adecuados tanto humanos como materiales y, en muchas ocasiones, asegurar la coordinación con otras instituciones competentes en la materia.

2.2.4.1 Diferentes Formas de Cobro

(Calderón, 2005).- Cuando se realiza una venta a crédito, concediendo un plazo razonable para su pago, es con la esperanza de que el cliente pague sus cuentas en los términos convenidos para asegurar así el margen de beneficio previsto en la operación.

En materia de política de cobranzas se pueden distinguir tres tipos, las cuales son; políticas restrictivas, políticas liberales y políticas racionales.

2.2.4.2 Políticas de Cobranza

Las políticas de cobro de una empresa varían según su actividad, la efectividad de estas políticas se pueden evaluar de acuerdo al nivel de cuentas incobrables, una de las más importantes es el efectivo uso de los créditos y esto minimizaría los gastos de cobro y de difícil recuperación.

Otra política muy importante es basarse en la recuperación sin afectar la permanencia del cliente, este es el caso de las empresas de venta de bienes o productos; así también se debe tener cuidado de no ser demasiado agresivo en cuanto a gestión de cobros se refiere.

Políticas restrictivas.

Se caracteriza por la concesión de créditos en períodos cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva reduce al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

Políticas liberales.

(Villamar, 2014) Es lo opuesto a las políticas restrictivas, tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. Es decir que no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

Políticas racionales.

(Villamar, 2014) Estas políticas se aplican de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar, consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración un margen de beneficio razonable.

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea General

El diseño de estrategias de cobro mejorara los servicios tributarios en la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

2.3.2 Ideas Específicas

- ✓ La determinación de métodos de recaudación de impuestos Municipales por la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana identificara la facultad de cobro por parte de la municipalidad
- ✓ El Establecimiento de los niveles de cartera en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana permitirá conocer el monto real de cartera vencida por la municipalidad
- ✓ La emisión del Informe de Auditoría refleja los comentarios, conclusiones y recomendaciones para una correcta toma de decisiones en la Federación Deportiva de Orellana
- ✓ El Desarrollo de estrategias de cobranza en la Jefatura de Avalúos y Catastros del GAD, Municipal Francisco de Orellana permitirá la recuperación oportuna de la cartera vencida.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación sobre el tema: Estrategias para el Cobro de los Tributos en la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, Cantón Francisco de Orellana, Provincia de Orellana, se basa en los enfoques de investigación cuantitativo y cualitativo.

Cuantitativo: permitió examinar los datos numéricos, al realizar las encuestas y entrevistas, la misma que fueron elaboradas específicamente en la Jefatura de Avalúos y Catastros. En cuanto a la investigación cuantitativa es de valiosa importancia porque permitió analizar varios aspectos desde una sola perspectiva, obteniendo la información de la población y muestra necesaria para el desarrollo de esta investigación.

Cualitativo: porque la investigación indica la realidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana; y mediante la observación sobre la realidad del área financiera y su gestión, se ha recopilado datos que fueron analizados de los cuales se pudo emitir criterios, opiniones y juicios de valor.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

En la realización del presente trabajo de titulación utilizaremos los siguientes tipos métodos y técnicas de investigación.

Investigación de campo: Específicamente el lugar donde se generará la información y la recopilación de la misma del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, será en la Jefatura de Avalúos y Catastros.

Investigación descriptiva: Este trabajo investigativo se efectuó sobre la realidad actual por la que atraviesa la Jefatura de Avalúos y Catastros y su característica fundamental de presentar una interpretación correcto de lo que se va aplicar. Esta incluyó algunos tipos de estudios tales como: encuesta, entrevistas, entre otros.

Investigación bibliográfica: La investigación bibliográfica permitió revisar lo escrito por varios autores sobre lo que son las estrategias en la recuperación de cartera y a lo que de cobros de tributos se tratare, se encuentran dentro del marco teórico de esta investigación. El decir que la investigación es de carácter objetivo y documental porque se recurrió a la recopilación de varios datos, informes procedentes de los archivos históricos del GAD Municipal.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

El universo poblacional es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

La población para la siguiente investigación lo constituyen funcionarios de la jefatura de avalúos y catastros en los procesos generadores de información para el cobro de tributos, así como a los contribuyentes de la población.

Tabla 4: Población de los funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros del GADMFO.

No.	CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS
1	Jefe de Avalúos y Catastros	Lic. José Ayala
2	Guía Jurídica	Dra. Sandra García
3	Técnico No. 1	Arq. Francisco Sánchez
4	Inspectora de Campo No. 1	Srta. Petrona Gómez
5	Inspector de campo No. 2	Sr. Jonathan Yauripoma
6	Secretaria	Sra. Lelia García
7	Secretaria de terrenos	Sra. Francisca Álvarez
8	Secretaria de apoyo	Sta. Paola Aguilar

Fuente: Jefatura de Avalúos y Catastros del GAD Municipal Francisco De Orellana.

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

3.3.2 Muestra

Para el tamaño de la muestra se consideró a los contribuyentes del 2015 que fueron en un total de 32.100. El cálculo de la muestra se efectuó de la siguiente formula.

$$n = \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1}$$

Dónde:

N = Tamaño de la población.

n = Tamaño de la muestra

E = Error (0,05)

$$n = \frac{32.100}{(0,05)^2(32.100 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{32.100}{79.2470}$$

$$n_0 = \frac{0,96}{0,0025}$$

$$n = 405$$

Por lo tanto la muestra que queda para encuestar será a 8 funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros y 397 contribuyentes del Cantón Francisco de Orellana

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Métodos de Investigación

Para la obtención de la información necesaria se hizo uso de los siguientes métodos, técnicas e instrumentos de investigación:

Método deductivo: Este método sirvió en la recolección de datos e inferiremos en la solución mediante implementación de métodos y estrategias que ayude a la recuperación de los valores en la cartera vencida de la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

Considerando que el proceso de cobro de sus tributos, obtenga resultados efectivos. Estas prácticas son importantes porque pueden ayudar no solamente a que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana cuente con bases de datos e información más limpia, completa y veraz.

Método analítico: Porque se presentó la descripción de los factores que originaron el estudio y análisis, su interés se centrará en explicar por qué y en qué se está fallando para la recuperación de la cartera vencida a través de la comprobación de mi idea a defender, con la finalidad de emitir juicios y criterios basados en la realidad en cuanto a las estrategias para evitar la morosidad, procesos coactivos y a su vez puede contribuir a disminuir el nivel de evasión tributaria.

3.4.2 Técnicas de investigación

Para el desarrollo del presente estudio se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos:

Encuesta: Se aplicará a hombres y mujeres clientes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

Entrevista: Este instrumento se lo aplico al personal de la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

3.4.3 Instrumentos

El cuestionario.- Es de gran importancia ya que por medio de este se obtendrá la información deseada fundamentalmente a escala masiva y estará conformado por preguntas previamente elaboradas, permitiendo obtener opiniones de los funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

La guía de entrevista.- Es una herramienta que se elaborará previamente a la entrevista, esto nos permitirá recolectar información útil para el análisis de procesos de la investigación.

3.5 PROCEDIMIENTO Y PRESENTACION DE RESULTADOS

Después de haber utilizado la encuesta y la entrevista como instrumentos de investigación a los clientes o contribuyentes y a los funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, se procede a realizar la tabulación, análisis e interpretación de resultados respectivamente.

A medida que pasan los años la problemática crece el monto de cartera vencida aumenta por lo que es necesaria la aplicación de estrategias para el cobro de los tributos en la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.

3.5.1 Análisis de los Resultados

Encuestas aplicadas a los funcionarios del Área de la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

Pregunta 1: Del siguiente listado de catastros existentes ¿Cuál es el que normalmente se utiliza para el cobro de los impuestos prediales?

Tabla 5: Listado de Catastros

OPCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Uno que se utiliza para todos los tributos		0%
Uno por cada tipo de tributo		0%
Existe solo un catastro de Inmuebles para Impuestos Prediales	1	12.50%
Existe un catastro de contribuyentes en los tributos de Predios Urbano y Rurales	7	87.50%
TOTAL	8	100.00%

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros GAD Municipal Francisco de Orellana

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

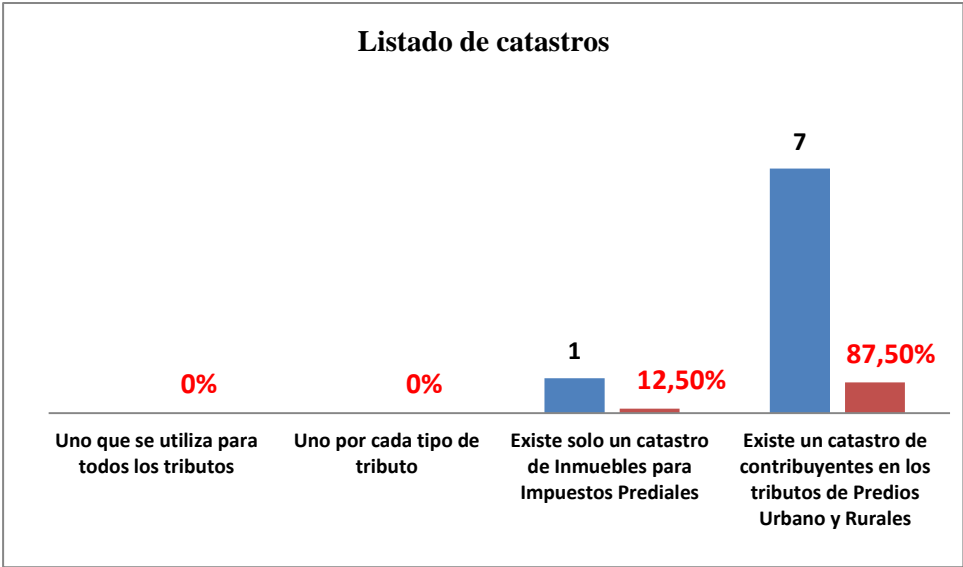


Gráfico 3: Listado de catastros

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros GAD Francisco de Orellana

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: El 87.50% de los encuestados manifiestan que el sistema utilizado es el sistema de catastro de contribuyentes para predios Urbanos y Rurales, lo que les ayuda a categorizar los valores a cobrar a cada contribuyente.

Pregunta 2: ¿La información del catastro de predios rústicos y urbanos alimenta sistemas de cálculos de otros impuestos?

Tabla 6: Alimentación de los sistemas de cálculos de otros impuestos.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
si	2	25%
no	6	75%
TOTAL	8	100.00%

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

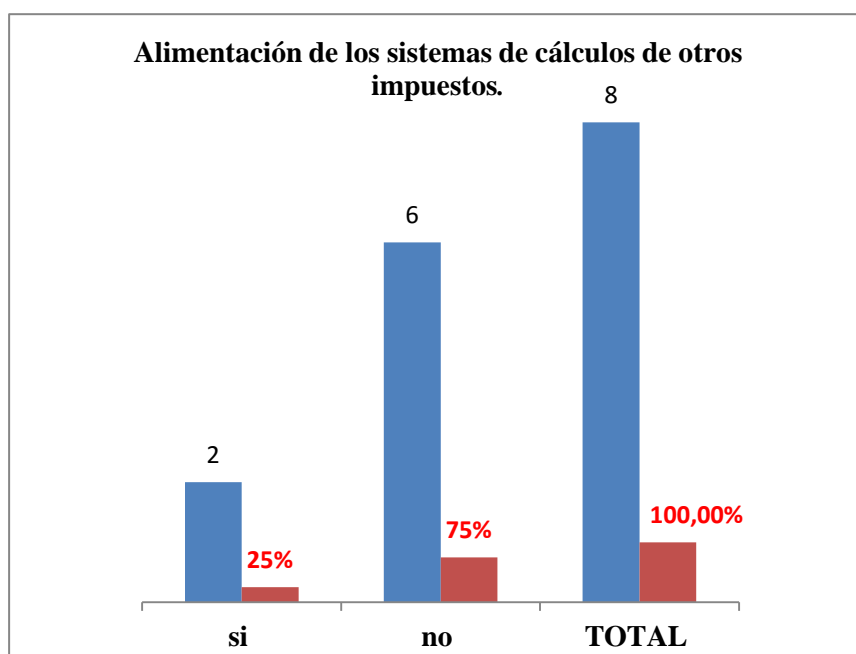


Gráfico 4: Alimentación de los sistemas de cálculos de otros impuestos.

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: Por medio de los resultados obtenidos se pudo evidenciar que la información proveniente del cobro de los impuestos prediales sean estos urbanos o rústicos no alimentan otros sistemas de información en que ayuda al cálculos de una serie de impuestos amparados dentro de las leyes y ordenanzas municipales.

Pregunta 4: Al generar información al Sistema Catastral esta puede ser:

Tabla 7: Formas de agregar información

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Totalmente Informatizada	7	88%
Parcialmente Informatizada	1	13%
De Forma Manual	0	0.00%
TOTAL	8	100.00%

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

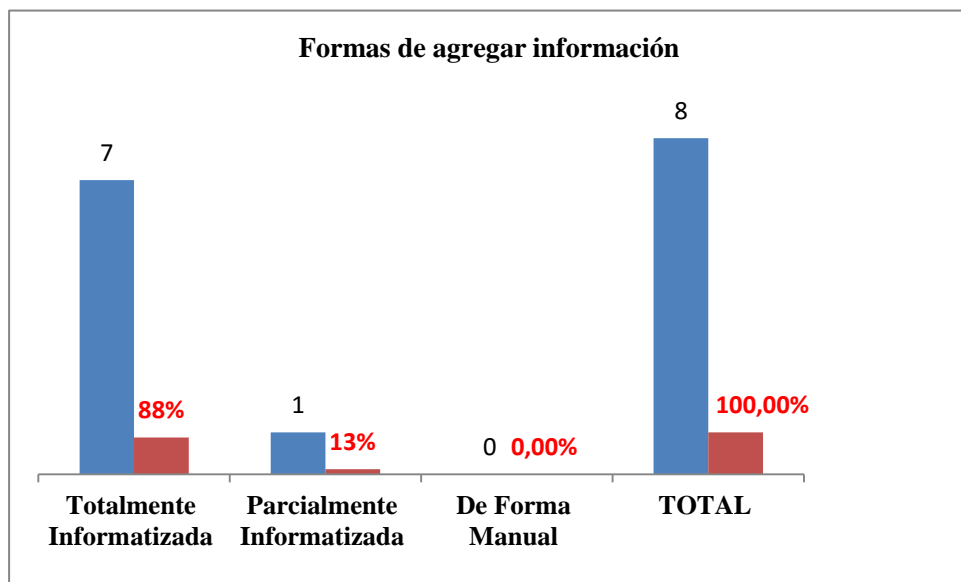


Gráfico 5: Formas de agregar información

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: Los resultados obtenidos por medio de esta pregunta evidencian que el 88% de los encuestados coinciden en que al general la información esta se realiza de forma informatizada, por lo que los valores y datos provenientes del mismo están totalmente garantizados.

Pregunta 4: ¿Qué tipo de información recoge los sistemas de catastro?

Tabla 8: Información que se recoge del sistema de catastro

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Datos personales del Contribuyente (C.I., edad, dirección, entre otros)	0	0%
Tipo de Impuestos	0	0%
Actividades Económicas	0	0.00%
Todas las anteriores	8	100.00%
TOTAL	8	100.00%

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

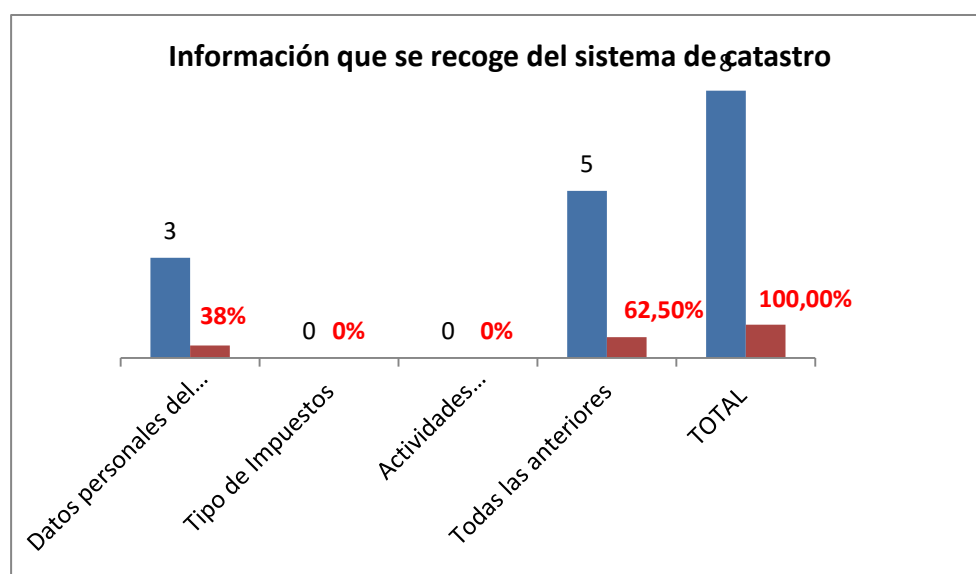


Gráfico 6: Información que se recoge del sistema de catastro

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Elaborado por: Lelia Floridalva Suárez García

Interpretación: Los resultados obtenidos expresan que por medio de la recaudación de los impuestos prediales urbanos y rústicos, los sistemas catastrales obtienen información relevante y personal de los contribuyentes de manera globalizada, permitiendo localizarlo en cualquier momento para el cobro respectivo, por lo que se debe aprovechar este tipo de información y optimizar el proceso.

Pregunta 5: Para su criterio ¿Considera necesario realizar mejoras en los sistemas de cobranzas y recaudación impuestos prediales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana?

Tabla 9: Mejoras en los sistemas de cobranzas y recaudación de los impuestos prediales en el GAD Municipal Francisco de Orellana

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100.00%

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

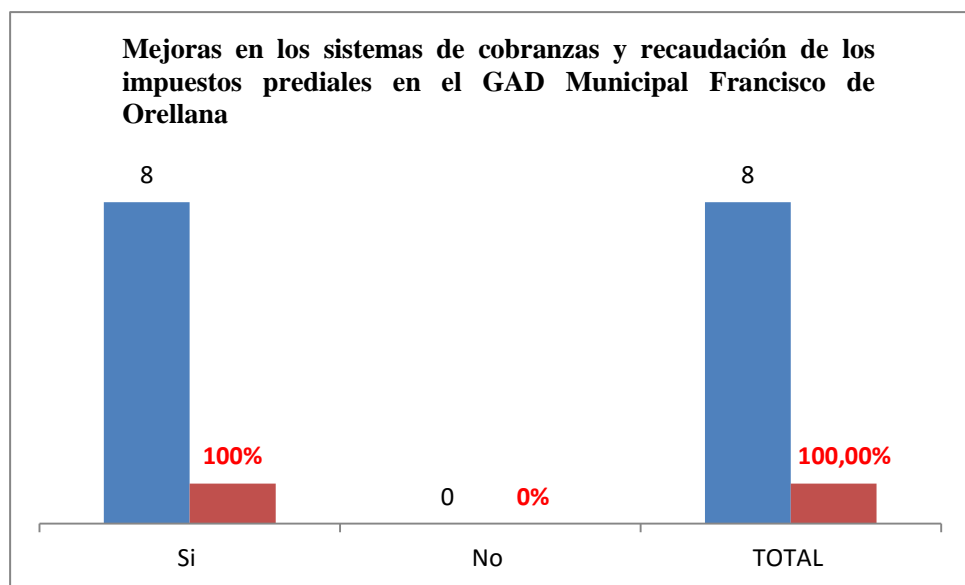


Gráfico 7: Mejoras en los sistemas de cobranzas y recaudación de los impuestos prediales en el GAD Municipal

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: El 100% de los encuestados manifiestan que es necesario mejoras en el sistema de cobranza y recaudación de impuestos prediales que posee el GAD Municipal Francisco de Orellana.

Pregunta 6: ¿Considera que es necesario la correcta capacitación del personal de Tesorería para ejercer mayor presión en lo que respecta al cobro de los impuestos prediales?

Tabla 10: Capacitación del Personal De Tesorería

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	100%
No	0	0%
TOTAL	8	100.00%

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

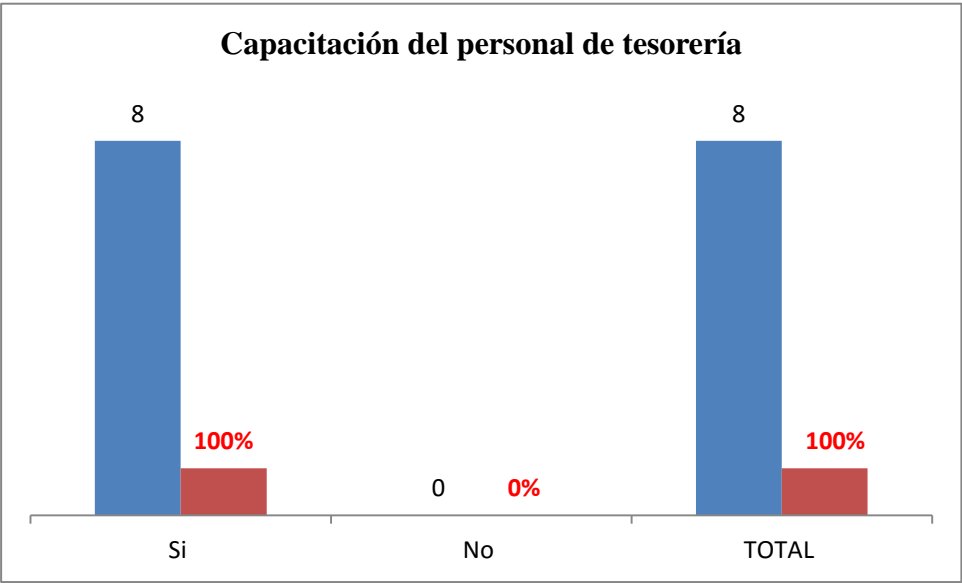


Gráfico 8: Capacitación del Personal de Tesorería

Fuente: Encuesta funcionarios de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: El 100% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con una capacitación correcta para el personal del área de Tesorería, la misma que ayudaría a mejorar el sistema de recaudación de impuestos, reduciendo de esta manera el elevado índice de cartera vencida existente en la actualidad.

Análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los contribuyentes internos y externos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.

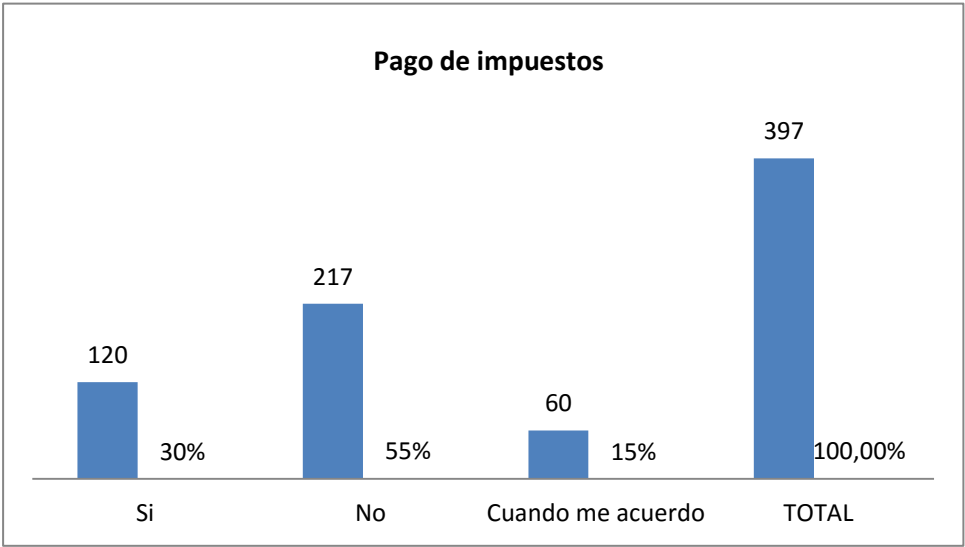
Pregunta 1: ¿Paga usted sus impuestos al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana cada año?

Tabla 8: Pago de impuestos

OPCCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	120	30%
No	217	55%
Cuando me acuerdo	60	15%
TOTAL	397	100.00%

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana
Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Gráfico 9: Pago de impuestos



Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana
Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: El 55% que no pagan sus impuestos, el 15% que cuando se acuerda, a diferencia del 30% que indico que si efectúa esta transacción, La información recabada demuestra que efectivamente los ciudadanos no están cumpliendo con puntualidad con sus pagos al GAD Municipal Francisco de Orellana.

Pregunta 2: ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana le recuerda oportunamente el vencimiento de sus valores a pagar?

Tabla 11: Gestión de la Municipalidad para el Cobro de Impuestos

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Siempre	40	10%
A veces	30	8%
Nunca	327	82%
TOTAL	397	100.00%

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana
Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

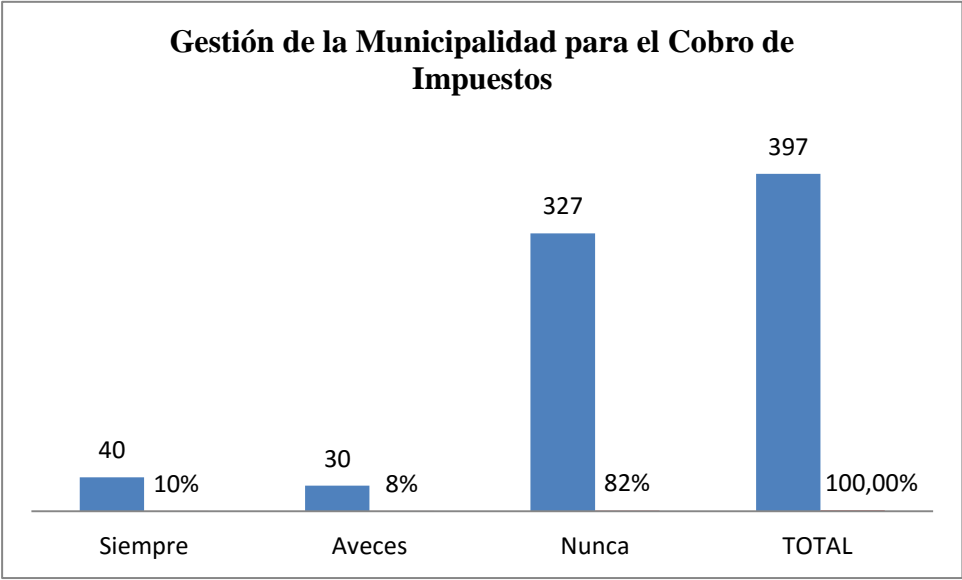


Gráfico 9: Gestión de la Municipalidad para el Cobro de Impuestos

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana
Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: El 82% de los encuestados indicaron que el GAD Municipal, nunca les recuerda el vencimiento de sus valores a pagar, mientras que el 10% manifestó lo contrario. Esta información demuestra que esta institución no aplica estrategias de cobro para recuperar los valores de la cartera vencida.

Pregunta 3: ¿Le gustaría que le recuerden cada mes su deuda con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana?

Tabla 12: Preferencias de los Ciudadanos con Respecto al Pago de sus Deudas con el GAD Municipal.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	313	79%
NO	84	21%
TOTAL	397	100.00%

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

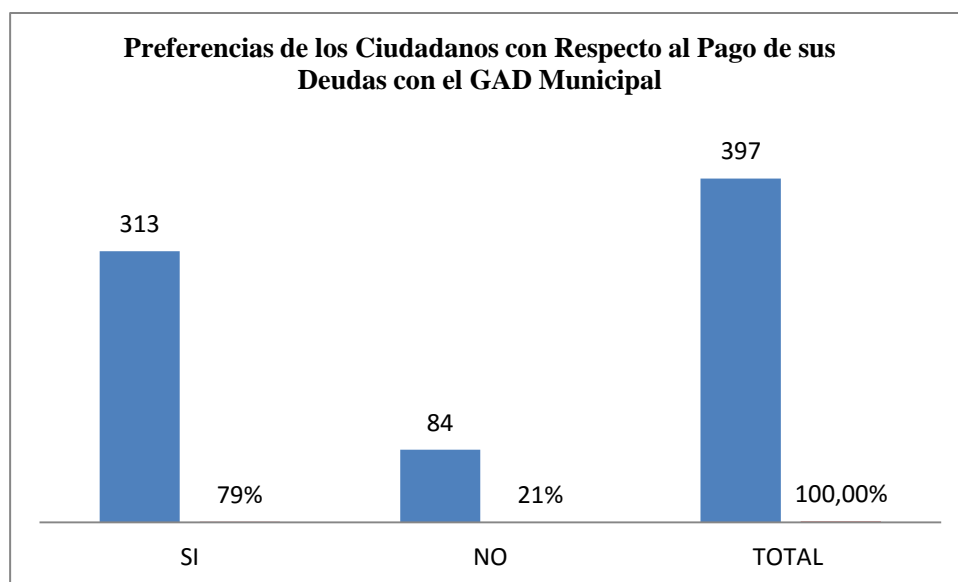


Gráfico 10: Preferencias de los Ciudadanos con Respecto al Pago de sus Deudas con el GAD Municipal.

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: El 79% de los encuestados manifestaron que les gustaría que les recuerde cada mes su deuda con el GAD Municipalidad de Francisco de Orellana, mientras que 21% indicaron lo contrario. La información obtenida denota las preferencias que tienen los ciudadanos sobre lo indicado en la pregunta, estrategia que podría ayudar en la recuperación de la cartera vencida.

Pregunta 4: ¿Cree que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana le puede dejar un mensaje en su celular?

Tabla 13: Gestión que le agradaría.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	273	69%
NO	124	31%
TOTAL	397	100.00%

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

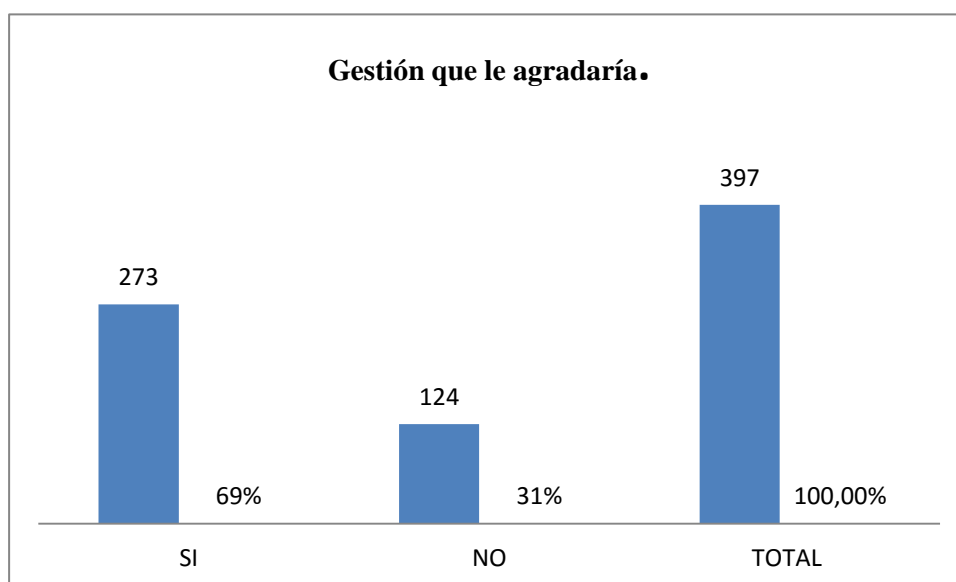


Gráfico 11: Gestión que le agradaría

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: El 69% de los encuestados indicaron que les agradaría que el GAD Municipal les haga llegar un mensaje en su celular indicándoles las fechas de pago de sus impuestos.

Pregunta 5: ¿Cuáles de estos aspectos considera usted deben mejorarse en el área de ventanillas para el cobro del impuesto?

Tabla 14: Aspectos a Mejorarse

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
La atención del personal	59	15%
Rapidez en la recepción del dinero	268	68%
Documentación requerida	70	18%
TOTAL	397	100.00%

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

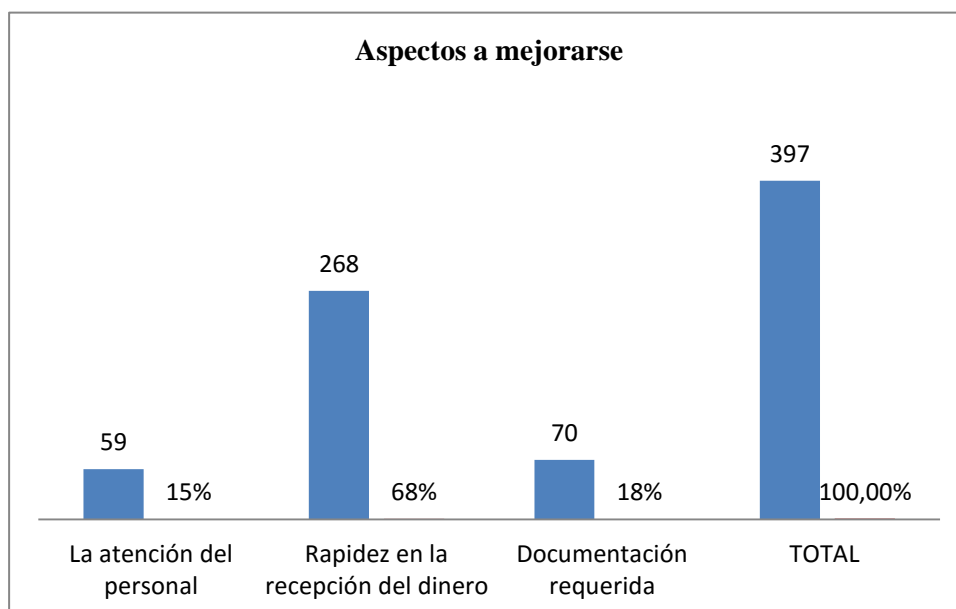


Gráfico 12: Aspectos a mejorarse

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: El 68% de los encuestados indicaron que para mejorar en el área de ventanillas para el cobro del impuesto, el 18% manifestó que debería ser en la documentación requerida, el 15% dijo que en la atención al cliente.

Pregunta 6: ¿Califique cómo es la atención en los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana?

Tabla 15: Atención en los servicios.

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Buena	227	57%
Mala	49	12%
Muy Buena	70	18%
Excelente	51	13%
TOTAL	397	100.00%

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana
Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

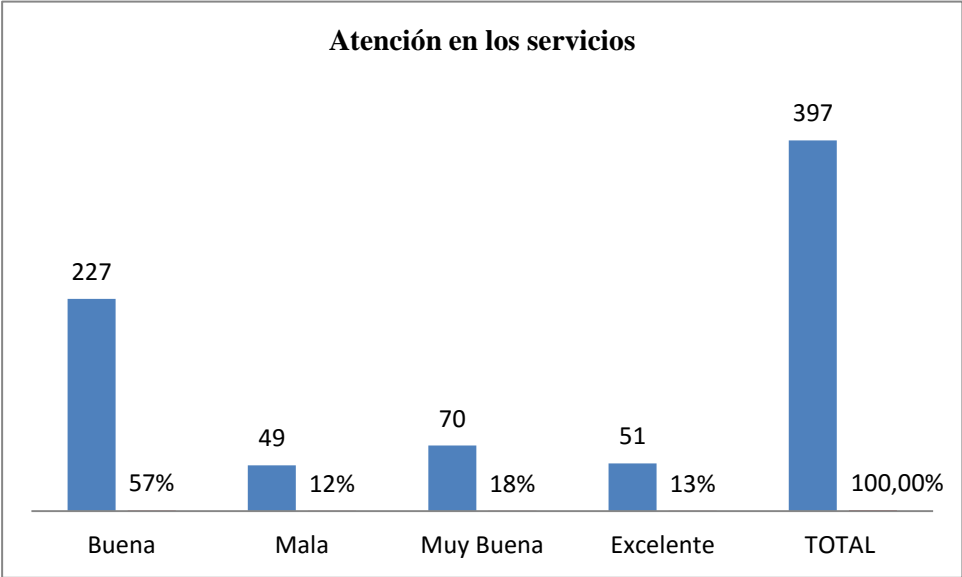


Gráfico 13: Atención en los servicios.

Fuente: Encuesta contribuyentes GAD Municipal Francisco de Orellana
Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Interpretación: El 57% de los encuestados califican la atención que brinda el GAD Municipal como buena, el 12% menciono que es regular, el 18% muy buena, mientras que el 13% mala. La información recabada demuestra que los ciudadanos no están a gusto con el servicio que reciben.

3.5 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

3.6.1 Estado Actual de sus Entornos

La Dirección Financiera a través de la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, está a cargo de la gestión de cobro de los tributos municipales que establece el COOTAD, y para que dicha gestión sea eficiente es necesario analizar todos los factores que están en su entorno.

3.6.2 Entorno Político

El GAD municipal de Orellana cuenta con un Concejo Municipal, quien esta encargado de legislar ordenanzas para la aplicación de los tributos municipales, así como también de crear, modificar, exonerar o extinguir tasas y contribuciones especiales por los servicios que presta u obras que ejecute.

La Jefatura de Avalúos y Catastros debe establecer estrategias que genere eficiencia en la gestión de cobro de todos los tributos de manera que no exista demasiada cartera vencida que afecten al desarrollo del cantón.

Actualmente la Jefatura de Avalúos y Catastros no cuenta con un plan para generar estrategias de cobro, sino únicamente se limita a realizar notificaciones a los contribuyentes a través de un notificador. La decisión y voluntad política es muy importante en este aspecto, ya que la Alcaldesa (parte ejecutora) y los Concejales son quienes deben apoyar la gestión de cobros a través de estrategias que permitan elevar la eficiencia de dicho proceso.

El GAD Municipal de Orellana se observa que la alcaldesa muchas de las veces no apoya al proceso de cobro por cuanto no dispones de recursos económicos que permitan buscar otras alternativas para realizar el cobro de la cartera vencida.

En lo que respecta las ordenanzas que regulen el cobro de los tributos, es necesario que realicen la reforma de algunas de ellas, ya que las mismas a la hora de aplicar tienen

varios vacíos legales, que no les permiten a los funcionarios aplicarlas de manera efectiva.

Tabla 16: Inventarios de Ordenanzas, Reglamentos y Resoluciones

INVENTARIO DE ORDENANZAS, REGLAMENTOS Y RESOLUCIONES QUE REGULAN AL GADMFO
Constitución Política del Estado (Registro Oficial N°449 del 20 de Octubre de 2008.)
Código Tributario (Registro Oficial No. 38 del 14 de Junio del 2005.)
Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD (Registro Oficial N° 303, del martes 19 de octubre del 2010.)
Ordenanza, OM-015-2011, que reglamenta, la determinación, administración y recaudación de las contribuciones especiales de mejoras. En el Cantón Francisco de Orellana (Registro Oficial. 357 del 07 de enero del 2011)
Ordenanza OM-018-2015, que regula la formación de los catastros prediales urbanos y rural, la determinación, administración y recaudación del impuesto para el bienio 2016-2017 (Registro Oficial No. 495- Edición Especial)
Ordenanza No. OM-014-2011, para la determinación del cobro de tasas por servicios técnicos y administrativos en el GADMFO. (Registro Oficial No. 618 Quito 13 de enero del 2012)
Ordenanza No. 017-2015, que regula el procedimiento para la Adjudicación de Predios Municipales y Regularización de Asentamientos Humanos de Interés Social en Suelo Urbano, de Expansión Urbana y Cabeceras Parroquiales del Cantón Francisco de Orellana (Registro Oficial No. 757 Quito, miércoles 18 de mayo del 2016)

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

3.6.3 Entorno Económico

La economía del cantón la mayor parte se basa en la explotación del petróleo y en la agricultura y ganadera, existen negocios que no son altamente rentables. Por lo que los contribuyentes en su mayoría no pueden pagar los tributos municipales a tiempo, generando esto una cartera vencida considerable para el municipio. En la última década Orellana se ha desarrollado mucho en obras de infraestructura básica, lo que ha generado la emisión de títulos de crédito por contribución especial de mejoras con montos altos, pese a que los plazos establecidos para el pago de los mismos son

amplios, la gente concurre a cancelar a tiempo ya que no dispone de una fuente de ingresos estable o los salarios son muy bajos o simplemente no pagan.

3.6.4 Entorno Legal

Actualmente la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización faculta a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a emitir las normativas locales a través de las ordenanzas, reglamentos y resoluciones, por lo que amparados en estas leyes la Municipalidad de Orellana a través del Concejo Cantonal ha emitido ordenanzas que regulen el cobro de toda clase de tributos municipales, en las mismas se establecen los procesos para la emisión de los respectivos títulos de crédito, aunque la mayoría de las ordenanzas ameritan una reforma, puesto que al momento de aplicarla se han encontrado algunos vacíos legales.

3.6.5 Entorno Tecnológico

El GAD Municipal de Orellana dispone de un Sistema Integral Municipal, que permite mantener en red las actividades que realiza toda la institución, la Sección de Tesorería, Rentas y Recaudaciones, tiene un sistema aislado de la Jefatura de Avalúos y Catastros donde se genera la información para la emisión de los títulos de crédito correspondientes. El sistema informático que dispone al momento la Sección de Tesorería no dispone de un módulo que permite realizar convenios de pago con los contribuyentes que quieren cancelar en cuotas el monto total que adeude por diferentes tributos, es decir que el sistema únicamente realiza el cobro del rubro total, no acepta el cobro anticipado de una parte del título de crédito, para que posteriormente el contribuyente pueda pagar el saldo a la fecha de vencimiento.

3.6.6 Diagnóstico FODA

La matriz FODA se realiza a la institución enfocada a la Dirección Financiera concretamente a la Jefatura de Avalúos y Catastros, la misma que servirá para darnos un panorama más amplio de los problemas que tienen, pero a su vez las fortalezas y oportunidades que podemos aprovechar con el fin de mejorar los procesos de cobro

A continuación se detallan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Tabla 17: FODA

FACTORES INTERNOS		FACTORES EXTERNOS	
FORTALEZAS	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
F1. Dispone de ordenanzas que regulan el cobro de los tributos municipales	D1. Presupuesto limitado para realizar acciones que garanticen procesos de cobros eficientes	O1. Disponer de tecnología acorde a las necesidades institucionales	A1. Bajo desarrollo financiero de la institución
F2. Dispone de infraestructura tecnológica adecuada para la implementación de equipos informáticos acorde a las necesidades actuales para la gestión de cobro.	D2. No dispone de un plan estratégico para la recuperación de cartera vencida	O2. El cantón dispone de un canal de televisión que facilite la difusión del cobro y gestión de los tributos	A2. Limitación en la generación de obras
F3. Cuenta con un notificador de deudas a tiempo completo	D3. No cuenta con un sistema informático adecuado acorde a las necesidades actuales para la gestión de cobros.	O3. Convenios con entidades financieras para realizar el cobro de tributos	A3. Pérdida de credibilidad por parte de la ciudadanía, por el incumplimiento de planes y promesas
F4. Estabilidad laboral del personal de cobro	D4. Limitado personal para la gestión de cobros	O4. Página web para consulta de deudas	A4. Acceso limitado a la obtención de créditos en el Banco del Estado
F5. Espacio físico del área de recaudaciones adecuado	D5. Cartera vencida de años atrás	O5. Acceso a créditos no reembolsables por parte del Banco del Estado.	

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Tabla 18: Análisis de la matriz FODA

ENDOGENOS		FORTALEZAS					DEBILIDADES					SUMA	PROMEDIO
EXOGENOS		F1	F2	F3	F4	F5	D1	D2	D3	D4	D5		
OPORTUNIDADES	O1	1	5	0	0	1	5	3	5	0	3	23	2.30
	O2	1	0	0	0	0	5	3	1	0	0	10	1.00
	O3	1	1	0	0	0	5	3	3	0	0	13	1.30
	O4	0	5	0	0	0	3	1	3	0	0	12	1.20
	O5	5	0	0	3	0	5	3	3	5	5	29	2.90
AMENAZAS	A1	5	1	3	3	1	5	3	3	5	5	34	3.40
	A2	5	1	3	3	1	5	3	3	5	5	34	3.40
	A3	5	1	3	0	0	5	3	3	5	5	30	3.00
	A4	5	1	3	3	0	5	3	3	5	5	33	3.30
SUMA		28	15	12	12	3	43	25	27	25	28		
PROMEDIO		3.11	1.67	1.33	1.33	0.33	4.78	2.78	3.00	2.78	3.11		

Fuente: Tabla 17

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Para el análisis mediante la matriz FODA se asigna una ponderación para cada una de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas listadas de acuerdo a una escala establecida de 0 – 5, donde:

5 = alta **3** = media **1** = baja **0** = nula

La matriz FODA permitió realizar un análisis que nos ha entregado un conjunto de factores estratégicos, que servirá como la base sustentable para la propuesta de estrategias para la recuperación de la carretera vencida en la Jefatura de Avalúos y Catastros del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

3.6.7 Factores Estratégicos

- ✓ Dispone de ordenanzas que regulan el cobro de los tributos municipales
- ✓ Presupuesto limitado para realizar acciones que garanticen procesos de cobros eficientes
- ✓ No cuentan con un sistema informático adecuado acorde a las necesidades actuales para la gestión de cobros
- ✓ Cartera vencida de muchos años
- ✓ Bajo desarrollo financiero del municipio
- ✓ Limitación en la generación de obras
- ✓ Pérdida de credibilidad por parte de la ciudadanía por el incumplimiento de planes y promesas
- ✓ Acceso limitado a la obtención de créditos en el Banco del Estado

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TITULO

ESTRATEGIAS PARA EL COBRO DE LOS TRIBUTOS EN LA JEFATURA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN FRANCISCO DE ORELLANA, PROVINCIA DE ORELLANA

4.2 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Institución ejecutora



La institución ejecutora de las estrategias de los tributos es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana.

Beneficiarios

Los potenciales beneficiarios son los habitantes del cantón, ya que al recaudar los haberes se podrán canalizar a obras en beneficio del desarrollo comunitario.

4.2.1 Generalidades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

4.2.1.1 Descripción General del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana está ubicado en el centro de la ciudad, sector considerado como uno de los polos de mayor desarrollo económico para la ciudadanía, ya que alrededor de la edificación municipal se

encuentran ubicadas cooperativas de taxis, tiendas, mercados, farmacias, cooperativas de ahorro y créditos, canchas deportivas y la ciclo vía que en la actualidad constituye para el cantón un equipamiento de especial atractivo para la recreación deportiva para toda la ciudadanía y para los turistas que nos visitan.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana es un nivel de gobierno encargado de la gestión que eleve la calidad de vida de sus habitantes y que impulse el desarrollo integral del cantón, a través de la construcción de obras de infraestructura básica y la prestación de los servicios públicos. Sus competencias están establecidas en la Constitución de la República del Ecuador -2008, así como también en el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.

Para dar a conocer sus actividades, servicios y más información a sus habitantes, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana cuenta con el siguiente sitio web. www.orellana.gob.ec/

4.2.1.2 Misión GAD Municipal Francisco de Orellana

“El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana contribuye al bienestar de la sociedad del Cantón Francisco de Orellana brindando obras y servicios públicos de buena calidad en forma equitativa y respetando la biodiversidad y la diversidad cultural; además, trabaja con transparencia y crea espacios para la participación ciudadana en los ámbitos ambiental, social, económico y cultural, con lo que promueve el desarrollo cantonal planificado y sustentable.”

4.2.1.3 Visión GAD Municipal Francisco de Orellana

“El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, se constituye en un ejemplo de desarrollo local con un personal capacitado que trabaja planificadamente, basado en principios y valores como solidaridad, honestidad, responsabilidad; es una institución que realiza autogestión, sostenible y eficiente; promueve la participación ciudadana para una distribución eficaz y equitativa de los recursos; sus servicios son de calidad y trabaja en forma transparente”.

4.2.1.4 Ubicación y Área

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana, está ubicado en la Provincia de Orellana, el Cantón Francisco de Orellana, Parroquia Puerto Francisco de Orellana. Dirección calle Avenida Napo, Luís Uquillas y Amazonas, Teléfono 06 2 999 060, Sitio web. www.orellana.gob.ec/

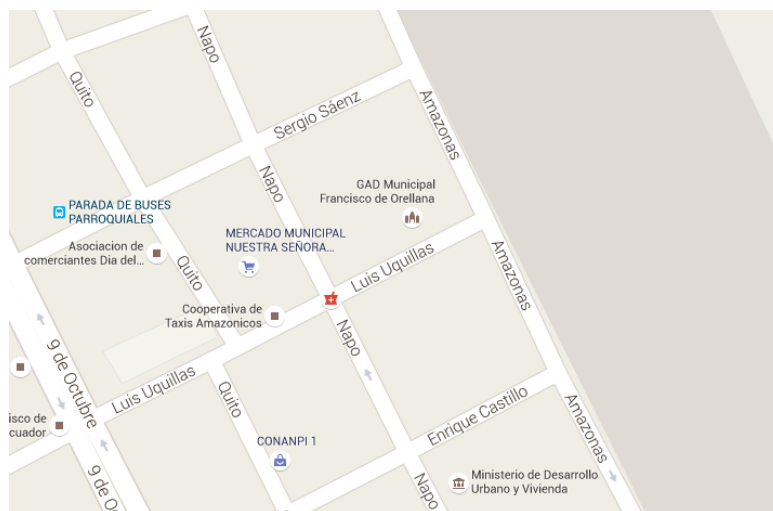


Gráfico 14: Ubicación en el Mapa del GADM Francisco de Orellana

Fuente: [Google Maps](https://www.google.com/maps)

Elaborado por: Lelia García Suárez

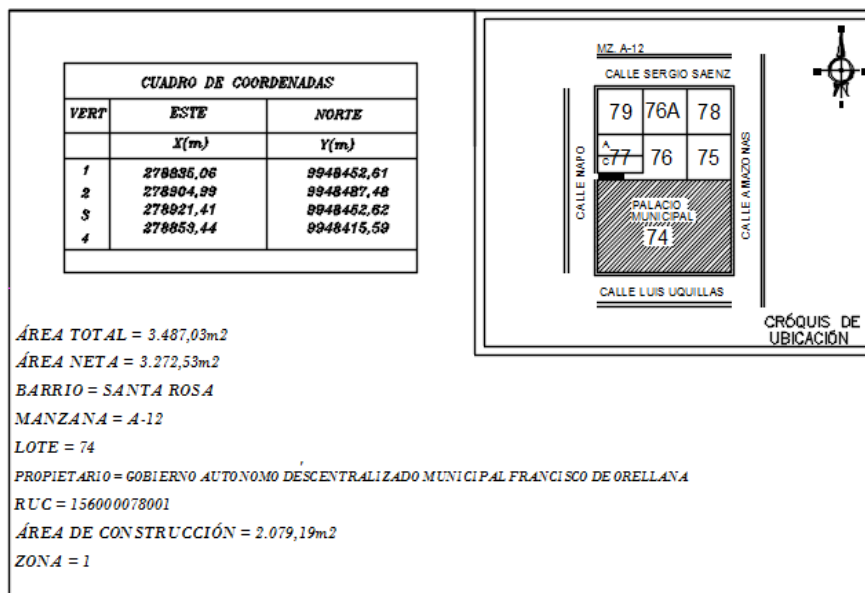


Gráfico 15: Área de Construcción del GADM Francisco de Orellana

Fuente: Jefatura de Avalúos y Catastros del GAD Municipal Francisco De Orellana.

Elaborado por: Investigación de Campo

4.2.1.4 Competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana

(Artículo 55).- del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización 2010 determina que las competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal, de las cuales las que están acorde al presente trabajo de investigación son:

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial,
- b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón;
- c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana;
- d) Prestar los servicios públicos agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley
- e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras
- f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal
- g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
- h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico cultural y natural del cantón y construirlos espacios públicos para estos fines
- i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales
- j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley

4.2.2 La Administración De La Jefatura de Avalúos y Catastros del GAD Municipal Francisco de Orellana

La Jefatura de Avalúos y Catastros, es el que administra el sistema catastral del cantón, de manera integral, para determinar el impuesto predial de los bienes inmuebles de naturaleza urbana y rural. Apoya a la gestión del GAD Municipal, promoviendo la eficiencia y capacidad de la administración catastral.

La Jefatura de Avalúos y Catastros está integrado por:

1. Documentación Catastral
2. Catastro Urbano y Rural
3. Registro de Arrendamiento

Los servicios que presta la Jefatura de Avalúos y Catastros son:

- ✓ Control sobre el uso y ocupación del suelo
- ✓ Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales
- ✓ Recaudación de impuestos , tasas y contribución especial de mejoras
- ✓ Emisión de líneas de fábricas para diferentes actividades según el requerimiento y permisos de construcción
- ✓ Aprobación de fraccionamientos de suelo
- ✓ Certificados de uso y de ocupación de suelo
- ✓ Certificados de avalúos de bienes inmueble
- ✓ Legalización de escrituras
- ✓ Entre otros

Misión de la Jefatura de Avalúos y Catastros

Actualizar los catastros prediales urbanos, prediales rurales, contribuciones y los demás establecidos en la ley.

4.2.2.1 Organización Estructural de la Jefatura de Avalúos y Catastros

La Jefatura de Avalúos y Catastros del GADMFO tiene la siguiente estructura orgánica para prestar los servicios a sus contribuyentes así:

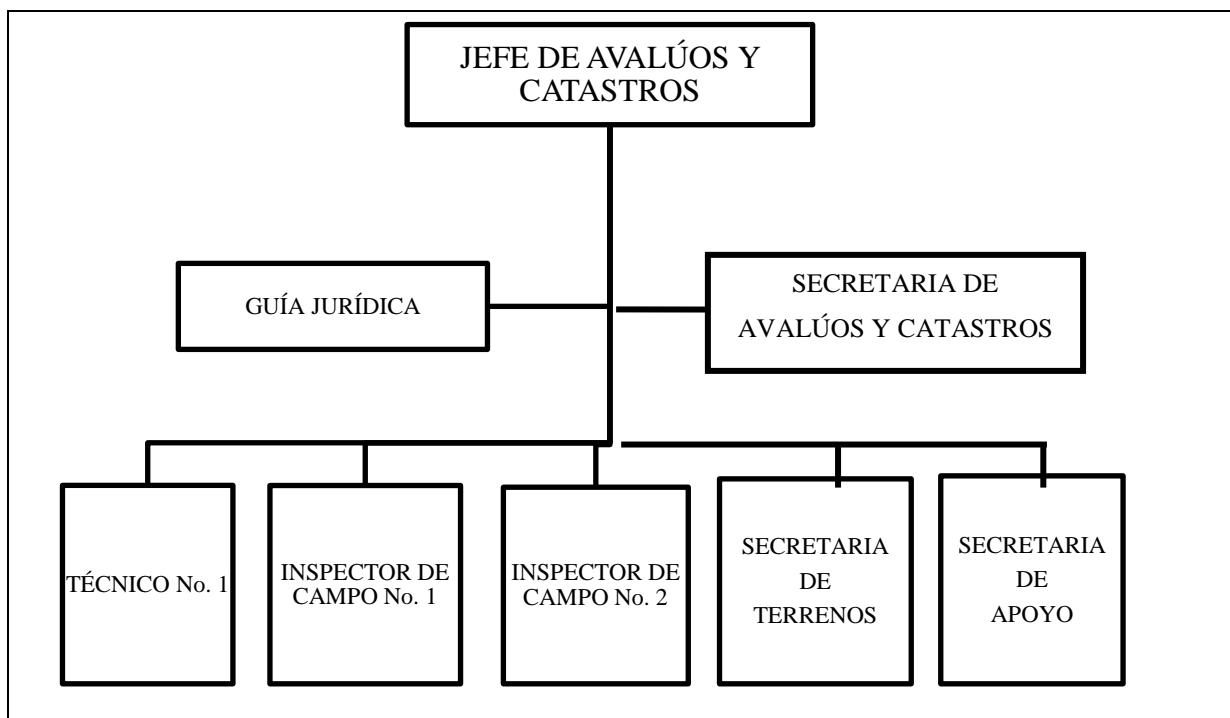


Gráfico 16: Organigrama estructural de la jefatura de avalúos y catastros del GADMFO.

Fuente: Jefatura de Avalúos y Catastros del GAD Municipal Francisco De Orellana.
Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

4.2.2.2 Atribuciones y Responsabilidades del Jefe de Avalúos y Catastros

- Administrar y supervisar las labores de avalúos y catastros y velar por el cumplimiento de las normas a efectos de determinar los tributos.
- Planear las actividades anuales y controlar su ejecución, de acuerdo a la política y objetivos determinados por la municipalidad.
- Ejecutar el programa de avalúos y catastros de acuerdo a normas técnicas establecidas por Programar, dirigir y controlar las actividades de Contribución por Mejoras.
- Coordinar sus procesos con Rentas, Contabilidad, Planificación y otras instituciones, como la Dirección Nacional de Catastros, centros agrícolas, cámaras de agricultura para la mejor ejecución de las actividades.

- Efectuar mediciones de terrenos, edificios, instalaciones, etc. Describiendo sus características de acuerdo a técnicas y procedimientos establecidos, a efectos de determinar el correspondiente tributo.
- Coordinar y realizar estudios de valoración de suelo construcciones.
- Elaborar y mantener actualizado el sistema catastral de predios urbanos y predios rústicos. Conformar y mantener actualizado los sistemas automatizados de archivo y registro de las propiedades inmobiliarias Urbana y Rural del Cantón.
- Coordinar, controlar y realizar el ingreso directo o planificado de predios urbanos de la ciudad y urbanos de parroquias rurales al Catastro Predial.
- Elaborar las correspondientes hojas catastrales, planos y fichas de las propiedades, así como los levantamientos topográficos y planimétricos del área urbana, tanto de terrenos como de edificaciones.
- Conceder certificaciones de avalúos catastrales y de bienes raíces solicitados por el público.
- Practicar avalúos especiales o individuales de los predios, en los casos de expropiaciones, permutas y compensaciones; o cuando el avalúo realizado en el plan general sea parcial, equivocado o deficiente.
- Realizar las modificaciones que sean necesarias en los catastros, en caso de resoluciones o sentencias ejecutoriadas y respecto de las reclamaciones o recursos interpuestos por los contribuyentes, con arreglo a las normas establecidas e informar dentro de los plazos establecidos sobre tales trámites.
- Establecer sistemas y procedimientos adecuados de registros automatizados y enviar la información y documentación precisa a Rentas a efectos de la emisión eficiente y oportuna de los títulos de crédito.
- Controlar y evaluar los actos y procedimientos de determinación de los avalúos y tributos y presentar informes de conformidad con las normas establecidas en los plazos oportunos y previamente determinados.
- Coordinar con la asistencia técnica la generación de Cartografía básica digital para áreas urbanas de la ciudad y urbanas de parroquias rurales.
- Elaborar informes periódicos con datos estadísticos comparativos relacionados con el cumplimiento de las actividades departamentales.
- Cumplir con las demás funciones que le encomiende a su jefatura, de acuerdo a la naturaleza de sus funciones y que estén dentro del Marco Legal.

4.2.2.3 Atribuciones y Responsabilidades Asesora Jurídica

- Elaboración de informes técnicos
- Revisión de documentos de procesos de reliquidación y adjudicación de terrenos de acuerdo a la Ordenanza Municipal 017-2015
- Asistir a reuniones de Comisión de Planificación del Desarrollo y del Ordenamiento Territorial con la finalidad de brindar asesoría jurídica a los contribuyentes
- Asesoramiento legal al personal técnico y administrativo de la Jefatura de Avalúos y Catastros, Jefatura de Topografía, Jefatura de Construcción, área de líneas de fábrica, área de recepción de documentos y Asesoramiento legal a los usuarios.

4.2.2.4 Atribuciones y Responsabilidades Secretaria de la Jefatura de Avalúos y Catastros

- Ingreso de información en base de datos del Sistema Cabildo
- Identificación de claves catastrales de predios urbano y rural
- Realizar traspasos de dominio urbano y rural
- Ingreso y llenado de datos en fichas urbanas y rurales
- Elaboración de certificados de avalúos y propiedad
- Activación de predios urbanos y rurales en base alfanumérica
- Clasificación y archivo de documentación
- Contestar memorandos y oficios de acuerdo a requerimiento de los diferentes departamentos
- Atención al usuario interno y externo

4.2.2.5 Atribuciones y Responsabilidades del Técnico de Planificación

- Realizar informes de diverso tipo para la Dirección de Planificación
- Revisión de fraccionamientos, lotizaciones, unificaciones, rectificaciones de escritura
- Inspecciones para tramites de escritura de terrenos municipales

- Realizar planos de centros poblados y fincas de zonas rurales para enviar a la subsecretaria de tierras y reforma agraria.
- Realizar certificados de avalúos y catastro de no estar en área urbana

4.2.2.6 Atribuciones y Responsabilidades Técnico de Campo

- Realizar informes de diversas inspecciones realizadas en diferentes sectores urbano y rural
- Realizar censo para el ingreso de posesionarios en la base de datos del sistema cabildo,
- Inspecciones para la actualización de edificaciones de varios sectores
- Alimentar fichas catastral urbana

4.2.2.7 Atribuciones y Responsabilidades de la Secretaria de Terrenos

- Atención a usuarios
- Actualizar registro de escrituras en los libros
- Actualización de listado de trámites de escritura aprobados mensualmente
- Elaboración de convocatorias y Actas de reuniones de la Comisión de Planificación
- Tipiar formularios para aprobación de los trámite de escrituras y otorgamientos de escrituras
- Organización y archivo de documentación
- Exposición en Comisión de Tierras sobre los tramites de escrituras para su aprobación
- Ingreso de información al sistema Cabildo
- Elaboración de los informes de las inspecciones realizadas por los miembros de la Comisión de Planificación
- Elaborar Resoluciones emitidas por la comisión de planificación

4.2.2.8 Atribuciones y Responsabilidades de la Secretaria de Apoyo

- Recepción de teléfono
- Atención a usuarios sobre documentos para escrituras

- Elaboración de certificados de propiedades
- Registro en la base de Ingreso y Salida de documentos nuevos
- Llenar formulario para otorgamiento de escritura de venta
- Elaboración de certificados de no poseer bienes
- Elaborar de memorándum
- Generar código para pago de alcabalas

4.2.3 Antecedentes de la Propuesta

El cobro de la cartera vencida es considerado difícil, debido a la falta de efectividad en la gestión de cobro de los ingresos de autogestión, esto es: impuestos, tasas y contribuciones especiales. Debido a que no hay una cultura de pago de los servicios, debe buscarse un mecanismo para incrementar esta cultura.

Por otro lado no existe un catastro total sino parcial además de que tiene errores en la información y no se han implementado procedimientos efectivos de cobro, ésta situación genera un déficit corriente a nivel interno. La Institución Municipal Francisco de Orellana no cuenta con una propuesta de recaudación debidamente estructurada en base a estrategias de cobros de tributos que genera la Jefatura de Avalúos y Catastros, limitando su desarrollo institucional debido a que no se cuenta con los recursos financieros necesarios para capacitar al personal que labora en dicha jefatura, para así poder cumplir las diferentes actividades para con la ciudadanía.

4.2.4 Justificación

La presente propuesta es muy importante porque se pretende generar una cultura tributaria en los contribuyentes del Cantón Francisco de Orellana, con la finalidad de retribuirlos al momento de generar obras para la comunidad, de tal manera que se logre minimizar el alto índice de morosidad y por ende establecer un desarrollo comunitario. De tal manera el interés se fundamenta en generar la participación ciudadana al momento de recaudar cartera vencida, con la única manera de dar cumplimiento a los proyectos establecidos.

Es necesario establecer estrategias claves para generar una cultura de cumplimiento de pago al usuario que se convierta en el eje transversal del progreso colectivo en la localidad, por ende la institución debe generar facilidades que el usuario genere un compromiso de cumplimiento.

Por lo expuesto se evidencia la necesidad de generar estrategias que permitan a los funcionarios responsables de la gestión de cobro una ágil, eficiente y oportuna recaudación, así como estrategias que promuevan el compromiso del usuario con la institución y de esta manera obtener los recursos financieros que se han estado catalogados como atrasados o incobrables.

4.2.5 Objetivos de la Propuesta

- Diseñar un modelo de gestión de cobro a través de la elaboración de un Plan de estrategias para minimizar la cartera vencida y por ende obtener recursos financieros necesarios para la ejecución de obras públicas en la localidad.
- Reducir el índice de la cartera vencida con la implementación de acciones eficientes, que permitan mantener una cartera gestionable.

4.2.6 Plan de Acción

4.2.6.1 Planteamiento de Estrategias

En base a la opinión ciudadana expresada a través de la encuesta se ha establecido las siguientes estrategias para reducir la cartera vencida mejorando la gestión de cobro. Luego del análisis y la Investigación realizada se propone aplicar los siguientes mecanismos:

Estrategia 1: Depuración y priorización de cartera vencida

Estrategia 2: Campaña de difusión sobre los derechos y obligaciones tributarios

Estrategia 3: Mejorar el servicio al contribuyente

Estrategia 4: Mejorar la efectividad en las cobranzas

Estrategia 5: Actualización y depuración de la información catastral como base para la emisión de los títulos de créditos

Tabla 19: Depuración y Priorización de Cartera Vencida

ESTRATEGIA 1: “DEPURACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE CARTERA VENCIDA”					
OBJETIVO: Obtener datos e información concretos de la cartera vencida exigible					
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
CLASIFICAR LOS TÍTULOS DE CRÉDITO VENCIDOS: POR AÑOS, RUBROS Y MONTOS	Clasificar los tributos de crédito vencidos, por año, por rubros y por montos , a fin de establecer cuáles son los títulos de crédito exigibles	Lic. Mireya Salazar-Tesorera Ing. Jesús Rosillo-Recaudadora	Desde el 15 de enero al 31 de enero de cada año	1.500,00	Un cuadro con el reporte de cartera vencida por años, montos y rubros
	Con la información sobre la cartera vencida por años, la Jefatura de Avalúos y Catastros deberá proceder a solicitar al Concejo cantonal autorice la baja de los títulos de crédito prescritos, de acuerdo al artículo 55 de la Codificación del Código Tributario	Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Lic. Mireya Salazar-Tesorera Ing. Jesús Rosillo-Recaudadora	Desde el 01 al 15 de febrero de cada año	2.500,00	Informe motivado para que el Concejo tome la decisión
DEPURAR LA CARTERA VENCIDA POR ERRORES DE EMISIÓN Y CRUCE DE INFORMACIÓN	Revisar todos los títulos de crédito emitidos y separar aquellos que se encuentran mal emitidos con falta de información que requieren los títulos de crédito para ser validos legalmente	Lic. Mireya Salazar-Tesorera Ing. Jesús Rosillo-Recaudadora	Entre el 01 al 15 de marzo de cada año	1.500,00	Documento del informe de los títulos de crédito que carecen de información
	Coordinar con la Jefatura de Avalúos y Catastros para la revisión y cruce de la información con respecto a nombre de los contribuyentes, ubicación de	Lic. Mireya Salazar-Tesorera Lic. José Ayala-Jefe	Entre el 15 al 30 de marzo de cada año	1.200,00	Documento del informe emitido por la Jefatura de Avalúos y

	predios urbanos, y rurales, en caso de patentes la ubicación de negocios , base imponible e identificación de la razón social	de Avalúos y Catastros			Catastros
	Coordinar con la Jefatura de Avalúos y Catastros en la depuración de títulos de crédito cuyos contribuyentes acceden a diferentes exenciones tributarias, como: tercera edad, discapacidad, exoneración total del impuesto para predios públicos y para las instituciones y asociaciones de carácter privado que sean de beneficencia o de educación	Lic. Mireya Salazar-Tesorera Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros	Entre el 15 al 30 de marzo de cada año	1.200,00	Documento del informe emitido por la Jefatura de Avalúos y Catastros, sobre los títulos de crédito que acceden a rebajas y exenciones
Total				7.900,00	
OBSERVACIONES: Se tomó como base el sueldo de cada funcionario para determinar el presupuesto para esta estrategia, de acuerdo al tiempo estimado que les tomara realizar cada actividad					

Elaborado por: Lelia García Suárez

Estrategia 1: Depuración y Priorización de Cartera Vencida

Depurar la cartera vencida implica que la administración tributaria podrá gestionar el cobro de una cartera más limpia y completa, el primer paso antes de comenzar a depurar la cartera vencida es clasificarla por antigüedad, luego depurar el monto al que asciende la cartera que se encuentra vencida por más de 5 años, con el propósito de dar de baja los títulos de crédito que se encuentran prescritos, amparados en el Art. 55 de la Codificación del Código Tributario

Se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 20: Cartera Vencida Total Clasificada por Años

AÑO	VALOR DE CARTERA	NO. DE TÍTULOS DE CRÉDITO	%
2010	778,039.54	800	15.43 %
2011	360,543.87	500	7.15 %
2012	933,841.68	840	18.51 %
2013	1,287,568.00	2.050	25.53 %
2014	672,228.86	880	13.33 %
2015	1,011,742.28	1.980	20.06 %
TOTAL	5,043,964.23	7.050	100,00%

Fuente: Jefatura de Avalúos y Catastros del GAD Municipal Francisco De Orellana

Elaborado por: Lelia García Suárez

Tabla 21: Cartera Vencida Últimos Cinco Años

AÑO	VALOR DE CARTERA	NO. DE TÍTULOS DE CRÉDITO	%
2011	360,543.87	500	8.45 %
2012	933,841.68	840	21.89 %
2013	1,287,568.00	2.050	30.18 %
2014	672,228.86	880	15.76 %
2015	1,011,742.28	1.980	23.72 %
TOTAL	4,265,924.69	6.250	100,00%

Fuente: Jefatura de Avalúos y Catastros del GAD Municipal Francisco De Orellana

Elaborado por: Lelia García Suárez

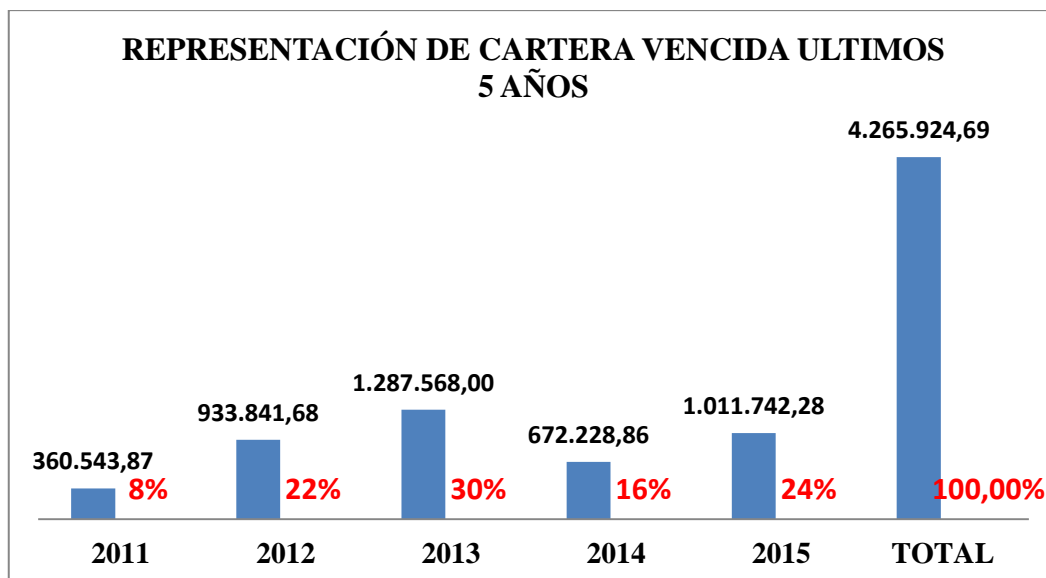


Gráfico 17: Cartera vencida últimos cinco años

Elaborado por: Lelia García Suárez

Interpretación

De acuerdo como nos indica el gráfico, se puede dar cuenta que la cartera vencida más alta están en los años 2013 y 2015 con USD 1.287.568,00 y USD 1.011.742,28 con el 30% y 24% respectivamente, por lo que un monto muy alto.

Tabla 22: Campaña de Difusión Sobre los Derechos y Obligaciones Tributarias Municipales

ESTRATEGIA 2: “CAMPAÑA DE DIFUSIÓN SOBRE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES TRIBUTARIAS MUNICIPALES”					
OBJETIVO: Contribuir a mejorar la política tributaria en el cantón					
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
FOMENTAR UNA CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES	Socializar en los barrios urbanos y comunidades rurales sobre los artículos de la ley que facultan a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales a realizar el cobro de los diferentes tributos, así como la importancia de pagar sus impuestos y la necesidad de redistribuirlos en obras básicas para cada sector del cantón.	Dra. Sandra García-Área jurídica Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros	Una vez al mes en cada barrio urbano, por el lapso de un año	300,00	Diapositivas preparadas para los talleres
	Estimular a cada barrio y comunidad rural que más haya pagado sus impuestos mejoras en ese año, con proyecto de desarrollo social	Dra. Sandra García-Área jurídica Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros	Una vez al mes en cada barrio urbano	100,00	Acuerdo del GAD. Municipal Fco. De Orellana con los moradores del barrio
	Realizar difusión radial y televisa sobre las clases de tributos municipales, los beneficios que representa el pago a tiempo de los mismos.	Sra. Yuliana Bailón-Coordinadora de comunicación Dra. Marina Chávez-Directora Financiera	Noviembre y diciembre de cada año	500,00	Boletines informativos
	Realizar trípticos y folletos informativos con las clases de tributos, sus exenciones y descuentos por el pago a tiempo o anticipados de los mismos	Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros Sra. Yuliana Bailón-Coordinadora de comunicación	Noviembre y diciembre de cada año	200,00	Trípticos

	Realizar perifoneo en los diferentes lugares del cantón, con el fin de fomentar el pago del impuesto a tiempo y evitar futuras molestias	Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Sra. Yuliana Bailón-coordinadora de comunicación Lic. Mireya Salazar-Tesorera	Enero y diciembre de cada año	300,00	Boletín para perifoneo
	Realizar convenios con los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales, para que puedan servir como punto de recaudación de los tributos municipales	Magister Dr. Hernán García-Asesor Jurídico Sra. Yuliana Bailón-coordinadora de comunicación Lic. Mireya Salazar-Tesorera Dra. Marina Chávez-Directora Financiera	Enero de cada año	2.000,00	Documento del convenio
BUSCAR MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	Difundir la obra pública y explicar a la ciudadanía los esfuerzos de la administración municipal y la colaboración de los contribuyentes en el desarrollo del cantón, mediante socializaciones cuando se vaya a construir una obra	Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Sra. Yuliana Bailón-Coordinadora de Comunicación Tecnólogo Galo Farinango-Participación Ciudadana	Previo a la construcción de una obra pública	500,00	Diapositivas preparadas para la socialización
TOTAL				3.900,00	

Elaborado por: Lelia García Suárez

Estrategia 2: Campaña de Difusión sobre los Derechos y Obligaciones Tributarias Municipales

Se deben realizar campañas no solo para la recuperación de cartera vencida, si no para crear una cultura de pago y evitar una exclusiva cartera vencida.

Es importante a través de talleres de capacitación y las socializaciones de los proyectos de construcción de obras, interiorizar en los ciudadanos los valores éticos y de responsabilidad para con su cantón, de manera que se pueda formar individuos conscientes de su rol social, convencidos de que los tributos que pagan es un aporte equitativo y útil para satisfacer las necesidades del medio en que se desarrollan.

Temas para socializar

- Clases de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras que constan en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.
- Cultura tributaria e importancia de la misma.
- Código Orgánico de Organización Territorial, autonomía y Descentralización. Atribuciones y competencias de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales
- Socializar sobre los descuentos que establece el Art. 512 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, por los pagos que se realicen dentro de los 6 primeros meses, de tal manera que se evitaría los recargos que se rigen a partir del mes de julio, estos son para los pagos de impuestos prediales.
- Ordenanzas de impuestos prediales y la que regula el cobro de las contribuciones especiales de mejoras.

Difusión radial, televisiva y perifoneo

- Difundir los requisitos y plazos para la entrega de documentación, para el acceso a diferentes exoneraciones y rebajas.
- Difundir los descuentos que según el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, establece para los contribuyentes que paguen a tiempo sus impuestos.
- Difundir los descuentos, exoneraciones y rebajas de acuerdo a la Ordenanza que regula el cobro de las contribuciones especiales de mejoras para los contribuyentes que paguen de contado sus mejoras, o para los contribuyentes de la tercera edad o discapacitados.

Socializar la obra pública

Previo a la construcción de cualquier obra pública que se realice dentro de la ciudadanía, se debe realizar una socialización con los beneficiarios de aquella obra, con el propósito de motivar el pago de dicho tributos, de tal manera que se evitaría futuros desacuerdos con los beneficiarios al momento del aporte de los impuestos.

Diseños de trípticos

La elaboración de trípticos con el propósito de dar a conocer sobre los diferentes tipos de tributos y los beneficios que obtendrían los contribuyentes realizando su pago a tiempo.

<p>DEDUCCIONES TRIBUTARIAS (COOTAD ART. 503)</p> <p>Los propietarios cuyos predios soporten deudas hipotecarias que graven al predio con motivo de su adquisición, construcción o mejora. Están exentas del pago de los impuestos a que se refiere la presente sección las siguientes propiedades:</p> <p>Los predios unifamiliares urbanos.-con avalúos de hasta veinticinco remuneraciones básicas unificadas del trabajador en general.</p> <p>Los predios de propiedad del Estado y demás entidades del sector público.</p> <p>Los predios que pertenecen a las instituciones de beneficencia o asistencia social de carácter Particular.</p> <p>Las propiedades que pertenecen a naciones extranjeras o a organismos internacionales de Función pública.</p> <p>Los predios que hayan sido declarados de utilidad pública por el concejo municipal o metropolitano que tengan juicios de expropiación.</p> <p><i>EXENCIONES TEMPORALES DE IMPUESTOS (COOTADART. 510)</i></p> <p>Gozarán de una exención por los cinco años posteriores al de su terminación o al de la adjudicación, en su caso:</p> <p>Los bienes que deban considerarse amparados por la institución del patrimonio familiar, siempre que no rebasen un avalúo de cuarenta y ocho mil dólares</p> <p>Las casas que se construyan con préstamos que para tal objeto</p>	<p>otorga el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, el Banco Ecuatoriano de la Vivienda, las asociaciones mutualistas y cooperativas de vivienda y solo hasta el límite de crédito que se haya concedido para tal objeto</p> <p><u>EXONERACION DE IMPUESTOS (LEY DE ANCIANO)</u></p> <p>Todas las personas mayores de 65 años de edad y con un ingreso mensual estimado en un máximo de 5 remuneraciones básicas unificado o que hubiere un patrimonio que no exceda de 500 remuneraciones básicas unificadas estará exonerada de todos los impuestos municipales</p> <p><i>DESCUENTOS DEL IMPUESTO PREDIAL PARA DISCAPACITADOS</i></p> <p>Tendrán derecho a un descuento del 50% de los impuestos prediales urbano y rural y pagos de tasas de servicios administrativos las personas con discapacidad</p> <p><i>A LAS PERSONAS QUE SE SIENTAN PERJUDICADAS POR EL PAGO DE IMPUESTO A LOS INMUEBLES NO EDIFICADOS EN ZONAS URBANIZADAS.</i></p> <p>Los predios que cumplen con todos los servicios básicos (agua potable, canalización y energía eléctrica)</p> <p>Pero predios que se encuentren en zona de riesgos o no cumplan con la normativa municipal (es decir bienes inconstruibles) no pagaran el impuesto por terreno no edificados.</p> <p><i>PARA PODER ACCEDER A ESTOS BENEFICIOS REALIZAR UN TRÁMITE PREVIO: CON LOS REQUISITOS MENCIONADOS DE ACUERDO A SU SITUACIÓN</i></p>	<div data-bbox="1134 250 1457 495">  <p>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA</p> </div> <p>¿COMO OBTENER UN DESCUENTO TRIBUTARIO ANTE EL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO?</p> <div data-bbox="1134 1039 1401 1178">  </div> <div data-bbox="1126 1236 1378 1379">  </div> <div data-bbox="1126 1438 1401 1603">  </div>
--	---	--

REQUISITOS PARA ACCEDER A LAS DEDUCCIONES TRIBUTARIAS ANTE EL PAGO DEL IMPUESTO PREDIAL URBANO Y RURAL

DEDUCCIÓN TRIBUTARIAS ANTE DEUDAS HIPOTECARIAS



- 1.- Oficio dirigido a la Jefatura de Avalúos y Catastros para obtener la deducción de impuestos
- 2.- Copia de cedula de ciudadanía
- 3.- Copia de comprobante de pago impuesto o crédito actualizado
- 4.- Copia de escritura de hipotecada
- 5.- Certificado de la Identidad financiera que indique que el bien inmueble se encuentra hipotecado
- 6.- Copia del certificado del Registro de la Propiedad

EXONERACIÓN Y REBAJAS PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD



- 1.- Oficio dirigido a la Jefatura de Avalúos y Catastros para obtener la deducción de impuestos, según indique la Ley de anciano
- 2.- Copia de cedula de ciudadanía
- 3.- Copia de la escritura o certificado del Registro de la Propiedad de todos los predios que posee
- 4.- Declaración juramentada de una notaría sus ingresos mensuales

EXONERACION Y REBAJAS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD



- 1.-Copia del carnet emitido por el CONADIS Consejo Nacional para la Igualdad y Discapacidades, personas que superen el 40% de discapacidad serán beneficiadas con el 50% de descuentos en el impuesto predial urbano y rural



EXONERACIÓN Y REBAJAS PARA LOS BIENES QUE SON DECLARADOS PATRIMONIO FAMILIAR.

- 1.- Oficio dirigido a la Jefatura de Avalúos y Catastros para obtener la deducción de impuestos
- 2.- Certificado de no adeudar a la Municipalidad
- 3.- Copia de escritura del bien inmueble
- 4.- Copia de cedula de identidad
- 5.- Certificado del Registro de la Propiedad en la que certifique que el bien esta registrado en patrimonio familiar

EXONERACIÓN PARA LAS CASAS QUE HAYAN CONSTRUIDO CON PRÉSTAMOS DEL IEISS, BANCOS MUTUALISTAS Y COOPERATIVAS DE VIVIENDA



- 1.- Oficio dirigido a la Jefatura de Avalúos y Catastros para obtener la deducción de impuestos
- 2.- Copia de la escritura del bien hipotecado
- 3.- Certificado de no adeudar a la Municipalidad
- 4.- Certificado por la entidad prestamista con la que adquirió el préstamo exclusiva para la vivienda

EXONERACIÓN PARA LOS EDIFICIOS QUE SE CONSTRUYAN PARA HOTELES Y VIVIENDAS POPULARES



- 1.- Oficio dirigido a la Jefatura de Avalúos y Catastros solicitando la exoneración de impuestos
- 2.- Certificado de no adeudar a la Municipalidad
- 3.- Copia de patente Municipal
- 4.-Copias de cedulas y certificados papeletas de votación
- 5.- Copia de escritura del bien

EXENCIONES DE IMPUESTOS (COOTAD) A INSTITUCIONES DE JUNTAS DE BENEFICIENCIA Y LOS DE PROPIEDADES Y ENTIDADES DE ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO

Ingresar un oficio dirigido a la Jefatura de Avalúos y Catastros adjuntando un informe y los documentos que justifiquen que el bien es de servicio público.

TRÍPTICO PARA INFORMAR CÓMO OBTENER REBAJAS ANTE EL PAGO DE LAS CONTRIBUCIONES ESPECIALES DE MEJORAS (CEM)

¿QUE ES UNA CONTRIBUCIÓN ESPECIAL DE MEJORAS?



Es una de las figuras tributarias aplicadas para el financiamiento de la inversión pública local, principalmente aquella que impulsa el desarrollo urbano, realización de obras públicas o ampliación de servicios públicos.

¿QUE TIPO DE OBRAS SON ATRIBUIBLES A LAS CONTRIBUCIONES ESPECIALES DE MEJORAS?



- Adoquinados
- Aceras y Bordillos
- Acometidas y red de agua potable
- Acometidas y red de alcantarillados
- Red de alcantarillado Sanitario
- Remodelación y construcción de parques entre otros

¿QUIÉNES ESTÁN OBLIGADOS A PAGAR LOS TRIBUTOS POR LA CONSTRUCCIÓN DE LAS OBRAS?

Todos los propietarios de predios que se benefician de dichas obras

APLICACIÓN DE REBAJAS ESPECIALES

Los pagos que se hagan en la primera quincena de los meses de enero a junio, tendrán los siguientes descuentos diez, ocho, seis, cuatro y dos por ciento respectivamente.

Si el pago se efectúa en la segunda quincena de esos mismos meses el descuento será de nueve, siete, cinco, tres y uno por ciento respectivamente.



Cumple con todos los requisitos y accede a las rebajas



¿COMO OBTENER REBAJAS ANTE EL PAGO DE CONTRIBUCIÓN ESPECIAL DE MEJORAS?



REQUISITOS PARA ACCEDER A LAS REBAJAS POR CONTRIBUCION ESPECIAL DE MEJORAS		
<p>PARA LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD</p>  <p>Todas las personas mayores de 65 años de edad y con un ingreso mensual estimado en un máximo de 5 remuneraciones básicas unificado o que hubiere un patrimonio que no exceda de 500 remuneraciones básicas unificadas, tendrán un descuento del 50% y que el inmueble sea únicamente para su vivienda</p> <p><u>REQUISITOS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Oficio dirigido a la Jefatura de Avalúos y Catastros para obtener la exoneración de Contribución Especial de Mejoras según la Ley del anciano. 2.- Copia de cedula de identidad 3.- Certificado de Registro Único de Contribuyente emitido por el SRI. Servicios de rentas internas 4.-Declaración juramentada de una notaría sus ingresos mensuales 5.- Roll de pago de la institución a la que pertenece 	<p>PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.</p>  <p>Para las personas con discapacidad tendrán una exoneración por Contribución Especial de Mejoras, todas aquellas que superen el 40% de discapacidad y serán beneficiados con el 50% de impuestos</p> <p><u>REQUISITOS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Oficio dirigido a la Jefatura de Avalúos y Catastros para obtener la exoneración de Contribución Especial de Mejoras 2.- copia del carnet emitido por el CONADIS Consejo Nacional para la Igualdad y Discapacidades, serán beneficiadas con el 50% de descuentos 3.- Copia de la escritura o certificado del Registro de la Propiedad de todos los predios que posee 	<p>PARA LAS PERSONAS JEFAS DE HOGAR QUE SEAN VIUDAS, DIVORCIADAS O MADRES SOLTERAS.</p>  <p>Tendrán una exoneración en la Contribución Especial de Mejoras las personas jefas de hogar que sean viudas, divorciadas o madres solteras, cuyo patrimonio no supere los 500 salarios básicos unificados y sus ingresos mensuales no excedan a los 5 salarios básicos unificados , tendrán una exoneración del 50% de descuento.</p> <p><u>REQUISITOS</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1.-Oficio dirigido a la Jefatura de Avalúos y Catastros para obtener la exoneración de Contribución Especial de Mejoras 2.-Copia de cedula de identidad 3.- declaración juramentada por un Notario de no estar en unión de hecho 4.- Copia de la escritura o certificado del Registro de la Propiedad de todos los predios que posee

Tabla 23: Mejorar La Atención Al Contribuyente

ESTRATEGIA 3: “MEJORAR LA ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE “					
OBJETIVO: Brindar un buen servicio a los contribuyentes que acuden a la municipalidad					
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
CAPACITAR AL PERSONAL DEL ÁREA DE TESORERÍA	Realizar talleres de capacitación sobre calidad de atención y servicio al cliente	Ing. Olga Sánchez-Directora de Talento Humano	Dos talleres al año	1.000,00	Temario de taller, invitaciones al personal de la Dirección Financiera
	Asistir a las capacitaciones sobre la recuperación de cartera vencida realizada por las instituciones públicas como Banco del Estado y AME	Ing. Olga Sánchez-Directora de talento Humano Dra. Marina Chávez-Directora Financiera	Dos capacitaciones al año	1.000,00	Documento de invitación
DIVERSIFICAR LOS LUGARES DE COBRO, RINDAR ALERTAS DE PAGO Y FACILIDADES DE PAGO, PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO AL CONTRIBUYENTE	Realizar convenios de cobro con entidades financieras	Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Eco. Andrea Freire-Directora Administrativa	Diciembre de cada año antes de emisión de los títulos de crédito	200,00	Convenios firmados
	Colocar kioscos informativos en puntos estratégicos de la ciudad	Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Eco. Andrea Freire-Directora Administrativa	Adquirirlos en febrero luego de la aprobación del presupuesto del año	3.000,00	Los kioscos
	Enviar alertas de pago al correo electrónico de cada contribuyente	Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Eco. Andrea Freire-Directora Administrativa	Previo a la emisión de los diferentes títulos de crédito	1.000,00	Correo electrónicos enviados
	Realizar convenios de pago con garantía	Dra. Sandra García-Área Jurídica	A solicitud de los contribuyentes	360,00	Documento -convenio
TOTAL				6.560,00	

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Estrategia 3: Mejorar la Atención al Contribuyente

- Mejorar la atención al contribuyente, con la realización de diferentes talleres de capacitación sobre calidad de atención y servicio al cliente, mismo que estarán a cargo del Jefe de Administración de Talento Humano (ATH), así como enviar al personal a las capacitaciones sobre recuperación de cartera vencida que periódicamente realiza el Banco del Estado (BEDE) y la Asociación de Municipalidades del Ecuador (AME).
- Realizar convenios de cobro con las diferentes entidades financieras del cantón, que servirán como puntos de cobro de los diferentes tributos, además de implementar puestos de consultas de saldos (internet-kioscos) en puntos estratégicos de la ciudad
- Enviar al correo electrónico de los contribuyentes una alerta de pagos con el fin de mantenerlos informados sobre la emisión de los títulos de crédito y sus respectivas fechas de vencimiento.
- Realizar una base de datos tanto de personas naturales así como personas jurídicas ya sea pública o privada, y capacitar al personal que labora en la Jefatura de Avalúos y Catastros sobre la tributación catastral, para que al momento de la información del pago de los impuestos urbanos, rurales y contribuciones especiales de mejoras no existan desacuerdo con los contribuyentes de tal forma que se sientan satisfechos con la información brindada.

Tabla 24: Mejorar la Efectividad en las Cobranzas

ESTRATEGIA 4: “MEJORAR LA EFECTIVIDAD EN LAS COBRANZAS”					
OBJETIVO: Lograr una emisión de títulos de crédito limpia, que cuenten con información eficiente de contribuyentes y tributos, de manera que sean legalmente exigible					
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
REALIZAR UN REGISTRO EFECTIVO DE CONTRIBUYENTES PARA OPTIMIZAR LAS TAREAS DE CONTACTO Y MODIFICACION	Registrar en la base de datos de contribuyentes, la información de: dirección domiciliaria; número telefónico y correo electrónico	Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros Lic. Janeth Andy Jefa de Rentas	A diario con todos los tramites que se vallan presentando	300,00	Base de datos de contribuyentes
REALIZAR UN REGISTRO ACTUALIZADO DE TODOS LOS PROCESOS Y TODOS LOS ACTOS EFECTUADOS PARA LA GESTION DE COBRO DE CADA CONTRIBUYENTE	Hacer un registro de todas las notificaciones y acciones de cobro que se han realizado a cada contribuyente, en el que se detallará fechas y cualquier tipo de observación al respecto	Lic. Mireya Salazar-Tesorera Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros	Cuando se realicen las notificaciones cada mes	1.200,00	Archivo digital del documento de registro
PUBLICAR EN LA PRENSA EL LISTADO DE CONTRIBUYENTES EN MORA	Publicar el listado de contribuyentes en mora, por la prensa y por las radios de la localidad, una vez que se hayan agotado todas las instancias y aun así no se pudo notificar la deuda	Abg. Fernanda Andino-Jefa de Coactivas	Dos veces al año	500,00	Documento de publicación en el periódico

REALIZAR UN CRUCE DE DATOS CON OTRAS ENTIDADES, PARA LA ACTUALIZACION DE LA BASE DE DATOS DE CONTRIBUYENTES	Coordinar con el Registro Civil, Servicios de Rentas Internas y otras entidades, proveedoras de datos como nombres y apellidos completos, numero de cedula de identidad y dirección domiciliaria	Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros	Dos veces al año	200,00	Oficio dirigido al Registro Civil y SRI
	Coordinar con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones para solicitar la base de datos de los usuarios de telefonía fija	Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros			
CONTRATAR UN ABOGADO PARA LA RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA	Coordinar con la Tesorero Municipal para determinar los tirulos de crédito exigibles legalmente, y seguir el debido proceso para la recaudación correspondiente	Lic. Mireya Salazar-Tesorera Abogado contratado	Durante el tiempo estimado en el contrato	15.370,00	Documentos de procesos de coactivas, notificaciones, reporte de cartera recuperada mediante los proceso emprendidos
IMPLEMETAR UN SISTEMA INFORMATICO ACORDE A LAS NECESIDADES INSTITUCIONALES	Adquirir un Sistema Integral Municipal que permita un mejoramiento significativo de las recaudaciones, con el fin de que se puedan registrar todas las emisiones	Dra. Marina Chávez-Directora Financiera Concejo Cantonal	Diciembre de cada año antes de emisión de los títulos de crédito	50.000,00	Sistema Informático
TOTAL				67.770,00	

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Estrategia 4: Mejorar la Efectividad en las Cobranzas

Para poder tener una buena recaudación de los Tributos Municipales, se deben brindar todas las facilidades al contribuyente para cancelar sus obligaciones tributarias, y procurar implementar el cobro con herramientas del sistema financiero previo un contrato firmado con el contribuyente esta es una herramienta muy importante ya que se le estaría ahorrando tiempo al contribuyente.

El proceso de cobranzas está vinculado al proceso de mantenimiento y actualización catastral, la misión de las cobranzas es recuperar las obligaciones que no han sido canceladas, utilizando correctamente el marco legal que regula la gestión.

- Para mejorar la efectividad en las cobranzas es necesario contar con un catastro de contribuyentes actualizado de manera que el proceso de notificación sea más ágil y eficiente. Para ello en esta estrategia se propone que la Dirección Financiera en coordinación con la Jefatura de Avalúos y Catastros realice acciones ante el Servicio de rentas Internas, Registro Civil, con el fin de cruzar información y se pueda actualizar la base de datos de los contribuyentes como: razón social, nombres completos, números de cédulas, dirección domiciliaria.
- Con la obtención de la información completa del contribuyente, la Jefatura de Avalúos y Catastros procederá a registrar en la base todos los datos del mismo
- Se debe llevar un registro automatizado de las notificaciones que se realizan a cada uno de los contribuyentes, donde se registre la fecha de notificación, el motivo y cualquier observación que se haya dado al momento de entregar la notificación.
- Se debe publicar por la prensa el listado de contribuyentes a los que no se les pudo entregar la notificación, por reiteradas ocasiones, por motivo que no viven en el predio o en la ciudad, es decir se desconoce totalmente su paradero. El listado deberá contener los nombres y apellidos de los contribuyentes, el monto y el concepto que adeuda

Tabla 25: Actualización Y Depuración De La Información Catastral, Como Base Para La Generación De Los Tributos

ESTRATEGIA 5: “ACTUALIZACIÓN Y DEPURACIÓN DE LA INFORMACIÓN CATASTRAL, COMO BASE PARA LA GENERACIÓN DE LOS TRIBUTOS”					
OBJETIVO: Obtener información confiable para la emisión de títulos de créditos, así como depurar la cartera vencida en base a la información catastral					
ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	PRESUPUESTO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
ACTUALIZAR LOS CATASTROS: PREDIO URBANO, PREDIO RURAL, PATENTE, ACTIVOS TOTALES, CONTRIBUCIÓN ESPECIAL DE MEJORAS	Revisar que los contribuyentes de los impuestos urbano y rural que mantienen cartera vencida, aún sean propietarios de dichos predios, o a su vez la ubicación de los predios sea correcta.	Lic. Mireya Salazar-Tesorera Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros	Dos veces al año	1.000,00	Lista de contribuyentes
	Coordinar con el Registro de la Propiedad para verificar si los contribuyentes de cartera vencida, aún constan como propietarios de los predios	Lic. Mireya Salazar-Tesorera Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros	Dos veces al año	200,00	Oficio enviado al Registrador de la Propiedad
	Coordinar con el Registro de la Propiedad para actualizar los traspasos de dominio	Lic. Mireya Salazar-Tesorera Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros	Una vez cada mes	200,00	Cuadro de traslación de dominio
	Egresar de los catastros inmobiliarios los predios que se encuentren duplicados	Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros	Cuando se detecte la duplicidad de títulos	200,00	Fichas de egreso
DEPURAR LA CARTERA VENCIDA EN BASE A LOS CATASTROS MUNICIPALES	Revisar en los catastros que los títulos de créditos no se encuentren duplicados	Lic. Mireya Salazar-Tesorera Ing. Jesús Rosillo-Recaudadora	Dos veces al año	200,00	Reporte de duplicados del catastro
	Solicitar la baja de títulos de crédito que se encuentren duplicados	Lic. José Ayala-Jefe de Avalúos y Catastros Dra. Marina Chávez-Directora Financiera	Cuando se detecte la duplicidad de títulos	200,00	Oficio y resolución de baja de títulos de crédito
TOTAL				2.000,00	

Elaborado por: Lelia Floridalva García Suárez

Estrategia 5: “Actualización y Depuración de la Información Catastral, como base para la Generación de los Tributos

Una de las prioridades de la administración tributaria relacionada con el cumplimiento de su misión y, en especial, con el control del cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes, es la busca de garantizar el efectivo pago de los créditos tributarios por parte de los contribuyentes morosos.

La Jefatura de Avalúos y Catastros debe tener mecanismos efectivos que de recaudación de las deudas de aquellos contribuyentes que indebidamente dilatan o incumplan esa obligación.

El incumplimiento de las obligaciones tributarias por los contribuyentes, que se caracteriza por la falta de pago de sus obligaciones en el plazo y monto debidos, generan para la Administración Tributaria Municipal la necesidad de estructurarse legal y administrativamente para la realización del cobro, sea de forma amigable o judicial de los créditos tributarios

El funcionamiento eficaz de la cobranza exige dar solución a los diversos aspectos, legales, de organización, dotación de recursos adecuados tanto humanos como materiales y, en muchas ocasiones, asegurar la coordinación con otras instituciones competentes en la materia. Es por eso que uno de los aspectos importante es mantener actualizados la información de los contribuyentes debido a que en el momento de enviar la notificación para la gestión de cobro, en muchos de los casos no se encuentra con las direcciones de los contribuyentes es por eso que se plantean estrategias.

La administración tributaria además de emitir títulos de crédito también tiene la responsabilidad de recaudar eficazmente los tributos que le competen, para lo cual debe tener mecanismos que le ayuden a recuperar la cartera vencida de contribuyentes que han incumplido con el pago de sus tributos en el plazo y monto establecido, para tal fin la administración tributaria debe hacer uso de sus facultades y ejecutar proyectos de actualización y depuración de los catastros inmobiliarios, de patentes, activos totales y mejoras.

Se plantea realizar acciones encaminadas a actualizar y depurar los catastros tanto inmobiliarios, patentes y mejoras con el objetivo de depurar la cartera vencida cuyos títulos de crédito estén emitidos con errores como: números de cédula de identidad, nombres y apellidos incompletos. Para esta actividad el tesorero deberá emitir el listado de contribuyentes con este tipo de errores y enviar a la Jefatura de Avalúos y Catastros para su revisión. La Jefatura de Avalúos y Catastros procederá a revisar en los catastros la información concerniente al predio, al propietario y en coordinación con el Registrador de la Propiedad se revisara si dichos contribuyentes cuentan aún con los predios que se encuentran catastrados. Esta actividad es indispensable realizarla, por cuanto predios urbanos y rurales constan con títulos de crédito emitidos a favor de contribuyentes que ya no son propietarios o que nunca han poseído dicho bien.

Una vez de la Jefatura de Avalúos y Catastros con la información del Registro de la Propiedad ha logrado depurar su catastro, deberá enviar el listado de los títulos de créditos solicitando a la Dirección Financiera autorice o disponga la baja de los mismos.

Dentro del proceso de depuración de la información de la cartera vencida, la Jefatura de Avalúos y Catastros deberá hacer una revisión exhaustiva de todos los predios tanto urbanos y rurales que constan en los catastros inmobiliarios, con el fin de que no se encuentren predios duplicados y así no generar duplicidad en las emisiones de los títulos de crédito.

Se debe además coordinar con el Registro de la propiedad para que cada mes envíe a la Jefatura de Avalúos y Catastros un reporte de todos los traspasos realizados durante el mes y así evitar la desactualización de los catastros de bienes inmuebles, la duplicidad en la emisión de los títulos de crédito y generar cartera incobrable.

Indicadores de Gestión

Cada entidad del sector público debe preparar sus indicadores de gestión de acuerdo a su misión y visión conforme las herramientas de planificación desarrolladas como parte del proceso administrativo.

La elaboración de los indicadores de gestión se sustentará en la información que guarde relación con el cumplimiento de los objetivos y las metas. Los indicadores de desempeño permitirán medir el grado de cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los servidores públicos, en niveles de eficiencia, efectividad, economía e impacto en la comunidad, de acuerdo con la misión y visión y los objetivos y estrategias institucionales.

El indicador es un factor para establecer el logro y el cumplimiento de la misión, los objetivos y metas planificados en una empresa. Un indicador es una referencia numérica o un instrumento de medición, generada a partir de una o varias variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio, que muestran o dan a conocer aspectos o niveles de desempeño de una unidad operativa o administrativa, que al ser comparados con el valor estándar, interno o externo a la empresa, podrá indicar posibles desviaciones con respecto a los objetivos y metas previstos e influencias esperadas, las mismas que al momento de detectarlas se deberá tomar acciones para corregirlas.

Dentro del GAD Municipal Francisco de Orellana, y concretamente en el la Jefatura de Avalúos y Catastros se plantea aplicar los siguientes indicadores de gestión que se consideran importantes para mejorar la gestión de cobranza.

Tabla 26: Indicadores de Gestión

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	FORMULA
EFICACIA DE LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS	Permite medir la eficiencia en el cobro de impuestos	$\frac{\text{Total recaudado por impuestos}}{\text{Total emitido por impuestos}} \times 100$
EFICACIA DE LA RECAUDACIÓN DE TASAS	Permite medir la eficiencia en el cobro de tasas	$\frac{\text{Total recaudado por tasas}}{\text{Total emitido por tasas}} \times 100$
EFICACIA DE LA RECAUDACIÓN DE CONTRIBUCIONES	Permite medir la eficiencia en el cobro de contribuciones.	$\frac{\text{Total recaudado por contribuciones}}{\text{Total emitido por contribuciones}} \times 100$

INDICE DE DEPURACIÓN DEL CATASTRO	Establece el nivel de contribuyentes en la base de datos, que posean el estado activo y que consten con la marca no gestionable	$\frac{\text{Contribuyentes inscritos no gestionables activos}}{\text{Contribuyentes inscritos activos}} \times 100$
CARTERA VENCIDA	Conocer el monto de los valores pendientes de cobro	<i>Valor de emitido – valor recaudado</i>
NOTIFICACIONES EFECTIVAS	Medir el grado de efectividad en la entrega de las notificaciones emitidas por la institución	$\frac{\text{Número de notificaciones efectivas}}{\text{Número de notificaciones asignadas}} \times 100$
EFICIENCIA EN EL COBRO DE LOS JUICIOS DE COACTIVA	Conocer el porcentaje de juicios recaudados con respecto al total de juicios inicia dos juicios de coactiva	$\frac{\text{Recaudados por tributos}}{\text{Juicios de coactivas iniciados por tributos}} \times 100$

Seguimiento y Evaluación

El seguimiento y evaluación estará a responsabilidad de la Directora Financiera y el Tesorero Municipal y se efectuará mediante los siguientes elementos:

- Informes periódicos:** La Directora Financiera y el Tesorero Municipal en bases a la información y documentación proporcionada por los responsables de cada actividad, elaborara informes periódicos de seguimiento con el propósito de evaluar el cumplimiento de las mismas
- Reuniones de seguimiento:** Con el objeto de evaluar que los procesos y actividades se cumplan, se mantendrán reuniones con los responsables, en las cuales se dará cuenta de las acciones realizadas. Esta información mensual alimentará los informes de seguimiento.
- Informe anual:** Cada año se presentara al Concejo Cantonal un informe anual de ejecución de las estrategias. Este informe recogerá la información necesaria para verificar el grado de avance global del plan, así como los resultados que se han ido obteniendo.

CONCLUSIONES

- ✓ No se evidencia esfuerzos por parte de la administración tributaria municipal para incentivar en los contribuyentes el pago de los diferentes tributos por una falta de cultura tributaria por parte de los ciudadanos, ya que la mayoría no le da mayor importancia al pago de los tributos debido a que por el contrario piensan que es una carga innecesaria y desconocen el destino de los mismos.
- ✓ La Dirección Financiera tiene unas inadecuadas estrategias para recuperar cartera vencida y únicamente se sigue el proceso de notificación y llamadas telefónicas para llegar al contribuyente.
- ✓ Dentro de las actividades que desarrollan para depurar cartera vencida, están la actualización de datos del contribuyente y la baja de títulos de crédito clasificados como no recuperables.
- ✓ Los actuales procesos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana no son flexibles de allí que el incumplimiento en los pagos por parte de los contribuyentes es más elevado, afectando a los ingresos municipales y al servicio que se brinda al usuario.
- ✓ Los indicadores de efectividad y eficiencia evalúan en forma directa los procesos de la organización con el objetivo de agregar valor a la empresa o al cliente, es decir, establecidos principalmente para mejorar los procesos optimizando tiempo y recursos

RECOMENDACIONES

Para que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana pueda mejorar la gestión de cobro y reducir la cartera vencida, es necesario se cumplan las estrategias planteadas y se recomienda lo siguiente:

- ✓ Mejorar la calidad de los servicios públicos, como beneficio por el pago de los tributos que realiza cada contribuyente a través del registro y seguimiento a los contribuyentes notificados y mantener un control de los juicios de coactivas
- ✓ La Unidad de Administración de Talento Humano debe implementar un plan de capacitación para el personal del área de tesorería como para el personal del área de avalúos y catastros, quienes son los generadores de la información catastral como bases para la emisión de los títulos de crédito.
- ✓ Las campañas de concienciación ciudadana y la socialización de las ordenanzas sobre tributos debe constar en el plan operativo anual de los departamentos correspondientes, con la finalidad que dichas actividades se vuelvan una buena costumbre que apoye no solo las gestiones de cobro de la cartera vencida sino que además se genera una cultura de pago en los contribuyentes.
- ✓ Publicar por la radio y en la cartelera municipal el listado y el monto al que ascendió la baja de títulos de crédito de acuerdo al Artículo 55 de la Codificación del Código Tributario.
- ✓ El uso de indicadores mencionados en las estrategias para el cobro de los tributos, requieren ser utilizados con frecuencia con el fin de llevar un control y medir la eficiencia y eficacia en la gestión de los tributos

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ Constitución Política del Ecuador, Registro Oficial No. 449 del 20 de Octubre de 2008. Montecristi: Editorial Jurídica del Ecuador.
- ✓ Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (2010). Registro Oficial-Suplemento No. 303. Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (2014). Quito: Registro Oficial No, 166.
- ✓ Codificación al Código Tributario.(19 de 05 de 2015). RO-S 405: (29-dic-2014). Quito
- ✓ Normativa Presupuesto Público
- ✓ Idalberto Chiavenato. (2007).introducción a la teoría general de la administración (séptima ed.). México: impresores encuadernadores, SA. de C.V.
- ✓ Aníbal Guzmán Lara, (04 de abril de 2008), derechoecuador.com. Recuperado el 02 del 20105
- ✓ Aldag, S (2001). Introducción a la Administración México
- ✓ Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, (2009) Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 2013. Quito, Pichincha: Quito.
- ✓ Clasificador Presupuestarios de Ingresos. Gastor del Sector Publico. (2015). Quito
- ✓ Cabanellas de las cuevas, G. (1993). Diccionario Jurídico Elemental
- ✓ [http:// culturatrim. Blogspot.com/](http://culturatrim.blogspot.com/) (junio 2012), recuperado el 20 de junio de 2015, de [http:// culturatrim. Blogspot.com](http://culturatrim.blogspot.com).
- ✓ De la Garza,S (s.f.)

ANEXOS

Anexo 1: Formato de título de crédito para el cobro de impuesto predial urbano, en el Cantón Francisco de Orellana

Título de Credito			
TITULO DE CREDITO			
Estado	Clave	Año Mes	Nro. Emisión.
Pagado	50010414003000	2015 1	1694255
			Nro. Pago
			441510
			F. Obliga.
			31-12-2015
Ciu	MACIAS CEVALLOS LIDER RAMON		
SIN NOVEDAD Direccion: 20 DEMAYO QUITO PARROQUIA PTO FRANCISCO DE ORELLANA Area Terreno : 480,00 Avaluo Terreno := 14.586,00 Area Cons. : 15,00 Avaluo Const.:3.873,72 Valor del Predio: 18.459,72 BASE IMPONIBLE : 18.459,72			
A LOS PREDIOS URBANOS			
label	Codigo	Detalle Rubros	Valor
	2860	CONVENIO CUERPO DE BOMBEROS	2,77
	2827	IMPUESTO PREDIAL URBANO	6,46
	2878	SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1,00
	2828	SOLAR NO EDIFICADO	0,00
			Emisión
			10,23
			Interés
			0,00
			Coactiva
			0,00
			Recargo
			0,00
			IVA
			0,00
			Descuento(-)
			-0,58
			Total
			9,65
F. Baja	F. Creado	Caja	Cerrar
	02-01-2015	CRSECADM	
Baja Por:	Creado	F. Pago	Detalle Abono
	ERPGMO	22-01-2015	

Anexo 2: Formato de título de crédito para el cobro de contribución especial de mejoras en el Cantón Francisco de Orellana.

Título de Credito			
TITULO DE CREDITO			
Estado	Clave	Año Mes	Nro. Emisión.
Pagado	50010164007000	2016 1	896716
			Nro. Pago
			508687
			F. Obliga.
			31-12-2016
Ciu	RIOS PAREDES SEGUNDO SERAFIN		
Concepto Contribucion Especial de Mejoras de los Periodos:2006 -2010 de vias, aceras y bordillos ubicado en CENTRAL de la Clave Catastral: 50010164007000 establecido en la Ley del Cootad y aprobada por Sesion de Consejo Municipal No. 045-2011 -ORD periodo de pago 2016			
CONTRIBUCION ESPECIAL DE MEJORAS			
label	Codigo	Detalle Rubros	Valor
	12	ASFALTO	25,57
	13	ADOQUINADO	32,36
	14	ACERAS	8,17
	15	BORDILLOS	4,34
			Emisión
			70,44
			Interés
			0,00
			Coactiva
			0,00
			Recargo
			0,00
			IVA
			0,00
			Descuento(-)
			0,00
			Total
			70,44
F. Baja	F. Creado	Caja	Cerrar
	01-01-2016	VMRECCAJ	
Baja Por:	Creado	F. Pago	Detalle Abono
	ERPGMO	11-01-2016	

Anexo 3: Formato de título de crédito para el cobro de alcabalas por traspaso de dominio.

Liquidación Traspaso Dominio - URBANO - (TRA01)

LIQUIDACION DE IMPUESTOS TRASPASO DOMINIO URBANO

Código **11769** Clave Catastral **50020116009000** Consulta Predio

Proceso Nro. Dirección **CONHOGAR**

Obs. **INICIO TRASPASO**

Estado **Finalizado**

Área Terreno **430,00**

Área Construc. **348,68**

Avalúo Real **181.428,22**

DATOS PARA LIQUIDACION		Avalúos	*** Deducciones ***	Nueva Inf. Legal
Tipo de Traspaso IESS, ISSFA	V.Compra 181.428,22	Mejoras 144.407,80	F. Escr. Anter. 22-10-2009	
Tipo Construcción	Adq. Anterior 33.900,00	Otras 485,24	Notaría PRIMERA	
Nro. Ventas Predio Segunda	Ley de Anciano <input type="checkbox"/>			

PROPIETARIO - VENDEDOR

CIUS **6827** **JIMENEZ CARGUA JUAN CARLOS**

CIUS DERECHOS **CA-0010**

COMPRADOR

CIUS **62623** **JIMENEZ CARGUA JAIME WILSON**

Derechos y acciones? ☐ % Acciones **0,00**

EMISION / SIMULACION DE IMPUESTOS

CTU	Nombres	Tasa	B. Impon.	Estado
6827	JIMENEZ CARGUA JUAN CARLOS	UTILIDADES A LA COMPRA - VENTA	181.428,22	Emiso
62623	JIMENEZ CARGUA JAIME WILSON	ALCABALAS	181.428,22	Emiso

Atención existe deuda pendiente, Nro 1 Titulos pendientes

Nro. Emisión **2074376** F. Emisión **18-05-2016** Emitido por **OCAUREN** **19408** F. Baja Baja por Fecha Solicitado **18-05-2016** Solicitado **OCAUREN**

Anexo 4: Formato de ficha catastral

GOBIERNO MUNICIPAL DE FRANCISCO DE ORELLANA
CATASTRO PREDIAL URBANO
FICHA DE RELEVAMIENTO DEL PREDIO URBANO

1. CLAVE CATASTRAL

2. UBICACION

3. PROPIETARIO

4. PROPIETARIO ANTERIOR

5. REFERENCIAS CATASTRALICAS

6. IDENTIFICACION DEL PREDIO

7. IDENTIFICACION DEL PREDIO

8. IDENTIFICACION DEL PREDIO

9. IDENTIFICACION DEL PREDIO

10. IDENTIFICACION DEL PREDIO

11. IDENTIFICACION DEL PREDIO

12. IDENTIFICACION DEL PREDIO

13. IDENTIFICACION DEL PREDIO

14. IDENTIFICACION DEL PREDIO

15. IDENTIFICACION DEL PREDIO

16. IDENTIFICACION DEL PREDIO

17. IDENTIFICACION DEL PREDIO

18. IDENTIFICACION DEL PREDIO

19. IDENTIFICACION DEL PREDIO

20. IDENTIFICACION DEL PREDIO

21. IDENTIFICACION DEL PREDIO

22. IDENTIFICACION DEL PREDIO

23. IDENTIFICACION DEL PREDIO

24. IDENTIFICACION DEL PREDIO

25. IDENTIFICACION DEL PREDIO

26. IDENTIFICACION DEL PREDIO

27. IDENTIFICACION DEL PREDIO

28. IDENTIFICACION DEL PREDIO

29. IDENTIFICACION DEL PREDIO

30. IDENTIFICACION DEL PREDIO

31. IDENTIFICACION DEL PREDIO

32. IDENTIFICACION DEL PREDIO

33. IDENTIFICACION DEL PREDIO

34. IDENTIFICACION DEL PREDIO

35. IDENTIFICACION DEL PREDIO

36. IDENTIFICACION DEL PREDIO

37. IDENTIFICACION DEL PREDIO

38. IDENTIFICACION DEL PREDIO

39. IDENTIFICACION DEL PREDIO

40. IDENTIFICACION DEL PREDIO

41. IDENTIFICACION DEL PREDIO

42. IDENTIFICACION DEL PREDIO

43. IDENTIFICACION DEL PREDIO

44. IDENTIFICACION DEL PREDIO

45. IDENTIFICACION DEL PREDIO

46. IDENTIFICACION DEL PREDIO

47. IDENTIFICACION DEL PREDIO

48. IDENTIFICACION DEL PREDIO

49. IDENTIFICACION DEL PREDIO

50. IDENTIFICACION DEL PREDIO

51. IDENTIFICACION DEL PREDIO

52. IDENTIFICACION DEL PREDIO

53. IDENTIFICACION DEL PREDIO

54. IDENTIFICACION DEL PREDIO

55. IDENTIFICACION DEL PREDIO

56. IDENTIFICACION DEL PREDIO

57. IDENTIFICACION DEL PREDIO

58. IDENTIFICACION DEL PREDIO

59. IDENTIFICACION DEL PREDIO

60. IDENTIFICACION DEL PREDIO

61. IDENTIFICACION DEL PREDIO

62. IDENTIFICACION DEL PREDIO

63. IDENTIFICACION DEL PREDIO

64. IDENTIFICACION DEL PREDIO

65. IDENTIFICACION DEL PREDIO

66. IDENTIFICACION DEL PREDIO

67. IDENTIFICACION DEL PREDIO

68. IDENTIFICACION DEL PREDIO

69. IDENTIFICACION DEL PREDIO

70. IDENTIFICACION DEL PREDIO

71. IDENTIFICACION DEL PREDIO

72. IDENTIFICACION DEL PREDIO

73. IDENTIFICACION DEL PREDIO

74. IDENTIFICACION DEL PREDIO

75. IDENTIFICACION DEL PREDIO

76. IDENTIFICACION DEL PREDIO

77. IDENTIFICACION DEL PREDIO

78. IDENTIFICACION DEL PREDIO

79. IDENTIFICACION DEL PREDIO

80. IDENTIFICACION DEL PREDIO

81. IDENTIFICACION DEL PREDIO

82. IDENTIFICACION DEL PREDIO

83. IDENTIFICACION DEL PREDIO

84. IDENTIFICACION DEL PREDIO

85. IDENTIFICACION DEL PREDIO

86. IDENTIFICACION DEL PREDIO

87. IDENTIFICACION DEL PREDIO

88. IDENTIFICACION DEL PREDIO

89. IDENTIFICACION DEL PREDIO

90. IDENTIFICACION DEL PREDIO

91. IDENTIFICACION DEL PREDIO

92. IDENTIFICACION DEL PREDIO

93. IDENTIFICACION DEL PREDIO

94. IDENTIFICACION DEL PREDIO

95. IDENTIFICACION DEL PREDIO

96. IDENTIFICACION DEL PREDIO

97. IDENTIFICACION DEL PREDIO

98. IDENTIFICACION DEL PREDIO

99. IDENTIFICACION DEL PREDIO

100. IDENTIFICACION DEL PREDIO

1. IDENTIFICACION DEL PREDIO

2. IDENTIFICACION DEL PREDIO

3. IDENTIFICACION DEL PREDIO

4. IDENTIFICACION DEL PREDIO

5. IDENTIFICACION DEL PREDIO

6. IDENTIFICACION DEL PREDIO

7. IDENTIFICACION DEL PREDIO

8. IDENTIFICACION DEL PREDIO

9. IDENTIFICACION DEL PREDIO

10. IDENTIFICACION DEL PREDIO

11. IDENTIFICACION DEL PREDIO

12. IDENTIFICACION DEL PREDIO

13. IDENTIFICACION DEL PREDIO

14. IDENTIFICACION DEL PREDIO

15. IDENTIFICACION DEL PREDIO

16. IDENTIFICACION DEL PREDIO

17. IDENTIFICACION DEL PREDIO

18. IDENTIFICACION DEL PREDIO

19. IDENTIFICACION DEL PREDIO

20. IDENTIFICACION DEL PREDIO

21. IDENTIFICACION DEL PREDIO

22. IDENTIFICACION DEL PREDIO

23. IDENTIFICACION DEL PREDIO

24. IDENTIFICACION DEL PREDIO

25. IDENTIFICACION DEL PREDIO

26. IDENTIFICACION DEL PREDIO

27. IDENTIFICACION DEL PREDIO

28. IDENTIFICACION DEL PREDIO

29. IDENTIFICACION DEL PREDIO

30. IDENTIFICACION DEL PREDIO

31. IDENTIFICACION DEL PREDIO

32. IDENTIFICACION DEL PREDIO

33. IDENTIFICACION DEL PREDIO

34. IDENTIFICACION DEL PREDIO

35. IDENTIFICACION DEL PREDIO

36. IDENTIFICACION DEL PREDIO

37. IDENTIFICACION DEL PREDIO

38. IDENTIFICACION DEL PREDIO

39. IDENTIFICACION DEL PREDIO

40. IDENTIFICACION DEL PREDIO

41. IDENTIFICACION DEL PREDIO

42. IDENTIFICACION DEL PREDIO

43. IDENTIFICACION DEL PREDIO

44. IDENTIFICACION DEL PREDIO

45. IDENTIFICACION DEL PREDIO

46. IDENTIFICACION DEL PREDIO

47. IDENTIFICACION DEL PREDIO

48. IDENTIFICACION DEL PREDIO

49. IDENTIFICACION DEL PREDIO

50. IDENTIFICACION DEL PREDIO

51. IDENTIFICACION DEL PREDIO

52. IDENTIFICACION DEL PREDIO

53. IDENTIFICACION DEL PREDIO

54. IDENTIFICACION DEL PREDIO

55. IDENTIFICACION DEL PREDIO

56. IDENTIFICACION DEL PREDIO

57. IDENTIFICACION DEL PREDIO

58. IDENTIFICACION DEL PREDIO

59. IDENTIFICACION DEL PREDIO

60. IDENTIFICACION DEL PREDIO

61. IDENTIFICACION DEL PREDIO

62. IDENTIFICACION DEL PREDIO

63. IDENTIFICACION DEL PREDIO

64. IDENTIFICACION DEL PREDIO

65. IDENTIFICACION DEL PREDIO

66. IDENTIFICACION DEL PREDIO

67. IDENTIFICACION DEL PREDIO

68. IDENTIFICACION DEL PREDIO

69. IDENTIFICACION DEL PREDIO

70. IDENTIFICACION DEL PREDIO

71. IDENTIFICACION DEL PREDIO

72. IDENTIFICACION DEL PREDIO

73. IDENTIFICACION DEL PREDIO

74. IDENTIFICACION DEL PREDIO

75. IDENTIFICACION DEL PREDIO

76. IDENTIFICACION DEL PREDIO

77. IDENTIFICACION DEL PREDIO

78. IDENTIFICACION DEL PREDIO

79. IDENTIFICACION DEL PREDIO

80. IDENTIFICACION DEL PREDIO

81. IDENTIFICACION DEL PREDIO

82. IDENTIFICACION DEL PREDIO

83. IDENTIFICACION DEL PREDIO

84. IDENTIFICACION DEL PREDIO

85. IDENTIFICACION DEL PREDIO

86. IDENTIFICACION DEL PREDIO

87. IDENTIFICACION DEL PREDIO

88. IDENTIFICACION DEL PREDIO

89. IDENTIFICACION DEL PREDIO

90. IDENTIFICACION DEL PREDIO

91. IDENTIFICACION DEL PREDIO

92. IDENTIFICACION DEL PREDIO

93. IDENTIFICACION DEL PREDIO

94. IDENTIFICACION DEL PREDIO

95. IDENTIFICACION DEL PREDIO

96. IDENTIFICACION DEL PREDIO

97. IDENTIFICACION DEL PREDIO

98. IDENTIFICACION DEL PREDIO

99. IDENTIFICACION DEL PREDIO

100. IDENTIFICACION DEL PREDIO

Anexo 5: Captura de pantalla de la ventana de inicio del sistema de contribuyentes



Anexo 6: Guía de entrevista planificada para el personal de avalúos y catastros del GADMFO.

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

ENTREVISTA REALIZADA A LOS FUNCIONARIOS DEL ÁREA DE LA JEFATURA DE AVALÚOS Y CATASTROS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA

1.- Del siguiente listado de catastros existentes ¿Cuál es el que normalmente se utiliza para el cobro de los impuestos prediales?

ALTERNATIVAS	MARCA
1. Uno que se utiliza para todos los tributos	
2. Uno por cada tipo de tributo	
3. Existe solo un catastro de Inmuebles para Impuestos Prediales	
4. Existe un catastro de contribuyentes en los tributos de Predios Urbano y Rurales	

2.- ¿La información del Catastro de predios rústicos y urbanos alimenta sistemas de cálculos de otros impuestos?

SI_____ NO_____

3.- Al generar información al Sistema Catastral esta puede ser:

ALTERNATIVAS	MARCA
Totalmente Informatizada	
Parcialmente Informatizada	
De Forma Manual	

4.- ¿Qué tipo de información recoge los sistemas de catastro?

ALTERNATIVAS	MARCA
Datos personales del Contribuyente (C.I., edad, dirección, entre otros)	
Tipo de Impuestos	
Actividades económicas	
Todas las anteriores	

5.- de los Para su criterio ¿Considera necesario realizar mejoras en los sistemas de cobranzas y recaudación impuestos prediales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana?

SI_____ NO_____

6.- ¿Considera que es necesario la correcta capacitación del personal de Tesorería para ejercer mayor presión en lo que respecta al cobro de los impuestos prediales?

SI_____ NO_____

Gracias por su colaboración

Anexo 7: Guía de entrevista planificada para los contribuyentes del Cantón Francisco de Orellana.

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

**ENCUESTA APLICADA A CONTRIBUYENTES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL FRANCISCO DE ORELLANA**

INSTRUCCIONES

Marque con una X la respuesta a su elección

1.- ¿Paga usted sus impuestos al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana cada año?

Si ____ No ____ Cuando me Acuerdo ____

2.- ¿El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana le recuerda oportunamente el vencimiento de sus valores a pagar?

Siempre ____ A veces ____ Nunca ____

3.- ¿Le gustaría que le recuerden cada mes su deuda con el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana?

SI ____ NO ____

4.- ¿Cree que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana le puede dejar un mensaje en su celular?

SI ____ NO ____

5.- ¿Cuáles de estos aspectos considera usted deben mejorarse en el área de ventanillas para el cobro del impuesto?

La atención del personal ____ Rapidez en la recepción del dinero ____ Documentación
requerida ____

6.- ¿Califique cómo es la atención en los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Francisco de Orellana?

Buena ____ Mala ____ Muy buena ____ Excelente ____

Gracias por su colaboración

Anexo 8: Fotografías de la Realización de las Encuestas

